

MAYOR TRANSPARENCIA DE INFORMACION SE DA EN LA BANCA

Jueves 14 Abril 2011

Año1, N°7

Antecedentes

En el Perú, según el Código del Consumidor, el mismo que entró en vigencia en octubre 2010, regula todas las materias concernientes al consumo de bienes o uso de servicios y a las relaciones entre consumidores, usuarios, productores y proveedores, en particular, sus deberes y derechos respectivos. Dicho Código protege al consumidor al reconocer sus derechos así como sus obligaciones al momento de otorgar un contrato de consumo con una persona natural o jurídica.

Los consumidores tienen el derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión adecuada en la adquisición de productos y servicios, pero no basta sólo con otorgar información, sino que esta debe ser veraz, suficiente, apropiada y muy fácilmente accesible al consumidor o usuario.

Para el caso de las empresas del sistema financiero, además de estar sujetas al Código del Consumidor, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP's - SBS,

“Los consumidores tienen el derecho a recibir de los proveedores toda la información necesaria para tomar una decisión adecuada ...”

como ente supervisor, emite normativas como mecanismos que permitan a los usuarios y clientes de las empresas financieras supervisadas acceder a mejor información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás condiciones de contratación de servicios financieros que conlleve, a su vez, a una mejor toma de decisiones sobre una base más informada; todo ello con el objetivo de promover una mayor transparencia de información en el sistema financiero.

Normas de la SBS sobre Transparencia de Información

Desde diciembre del 2005, el sistema financiero cuenta con una norma sobre transparencia de información, Resolución SBS 1765-2005, Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, que además considera un conjunto de normas que la SBS ha emitido desde 1992 referidas a la transparencia de información y a las responsabilidades que las empresas del sistema financiero tienen respecto de sus usuarios y clientes.

En el transcurso de los años se han dado modificaciones a dicho Reglamento, y en enero 2010, mediante Resolución SBS N° 905-2010, se modificó el reglamento con la finalidad de brindar una mayor transparencia y consecuentemente un fortalecimiento de la protección al usuario del sistema financiero.

Entre las principales disposiciones que las empresas del sistema financiero deben cumplir de acuerdo a la Resolución SBS N° 1765-2005 tenemos:

- Poner a disposición del público en general toda la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos que cobren, la misma que para su difusión y aplicación deberá reunir determinados criterios. Dicha información debe estar disponible de manera obligatoria, en tarifarios al interior de las empresas y también en las páginas Web de las empresas.
- La información cuantitativa deberá ser la misma, cualquiera sea la fuente que se utilice para su difusión y deberá estar siempre actualizada.
- Contar con personal que brinde asesoría a los usuarios, el cual deberá no sólo conocer los productos y servicios de la empresa, sino también, estar debidamente capacitado en temas de transparencia de información y protección al consumidor.
- Proporcionar de manera anticipada los formularios contractuales que serán utilizados posteriormente como contratos.
- Difundir a través de sus páginas Web las fórmulas de cálculo de intereses y pagos por las operaciones de crédito y captación de depósitos.
- Poner a disposición de los clientes los programas o simuladores financieros que permitirán replicar los cálculos de cuotas e intereses que cobran.
- Presentar de manera gradual, para su aprobación, las cláusulas generales de contratación utilizadas en los contratos con los usuarios.
- Crear un sistema de atención al usuario, que bajo la responsabilidad de un funcionario deno-

minado Oficial de Atención al Usuario, garantice el cumplimiento de las normas en materia de transparencia de información y protección al consumidor.

Entre las principales disposiciones que las empresas del sistema financiero deben cumplir de acuerdo a la Resolución SBS N° 905-2010 tenemos:

- Las entidades financieras deberán eliminar, en el plazo de sesenta (60) días calendarios contados a partir de la entrada en vigencia de la resolución, algunas comisiones que cobran a sus clientes. Sólo procede el cobro de comisiones y gastos que se sustenten en la realización de **servicios adicionales** a las operaciones y/o gestiones esenciales e **inherentes** a la operación o servicio contratado, entre las que tenemos:
 - * Cargos por concepto de desembolso de crédito.
 - * Cargos por evaluación crediticia.
 - * Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
- Las empresas financieras deberán enviar a la Superintendencia una relación de todas las comisiones y gastos vigentes, detallando el servicio que sustenta su cobro, debidamente ordenado por tipo de operación o producto.
- Las empresas deberán actualizar la información remitida, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior, en un plazo máximo de cinco (05) días calendario contados a partir de la creación o modificación realizada. La Superintendencia difundirá dicha información al público a través de los mecanismos que estime pertinentes.
- En el lado anverso de los estados de cuenta de-

berá señalarse el número de meses estimado por la empresa para que se pague el saldo deudor, bajo las condiciones de que el cliente sólo realice pagos mínimos y no realice más consumos o transacciones.

- Las empresas difundirán a través de su página Web la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.

Comentarios Finales

Es saludable que existan normas y reglamentos que promuevan la mayor transparencia en el sistema financiero que garantice la seguridad y derechos de los consumidores.

Debemos destacar que las entidades financieras vienen cumpliendo estrictamente las normas del Reglamento de Transparencia y sus diversas modificaciones, y respaldan toda iniciativa que garantice la transparencia de información en favor del mayor nivel de competencia en el sistema, seguridad y derechos de los consumidores financieros, no obstante, consideramos que debe evitarse una reglamentación excesiva, la cuál podría afectar el excelente desempeño que ha venido mostrando la industria bancaria en apoyo al desarrollo económico del país.

“ Es saludable que existan normas y reglamentos que promuevan la mayor transparencia en el sistema financiero que garantice la seguridad y derechos de los consumidores “.