



NOTA DE INFORMACIÓN REFERENCIAL 7/2025-2026-ASISP/DIP

PROTECCIÓN A LOS CONSUMIDORES DEL SISTEMA FINANCIERO

27 de agosto de 2025

ÍNDICE

Presentación	3
Introducción	4
I. Aspectos generales	7
II. Marco normativo aplicado	9
A. Legislación supranacional: Directrices para la protección del consumidor (Naciones Unidas)	9
B. Marco normativo nacional	10
1. <i>Constitución Política del Perú</i>	10
2. <i>Código Civil, Decreto Legislativo 295</i>	11
3. <i>Leyes y normas con rango de ley</i>	12
4. <i>Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030</i>	23
5. <i>Resoluciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones</i>	23
C. Marco normativo aplicado en otros países de América Latina	29
1. <i>Argentina</i>	29
2. <i>Bolivia</i>	31
3. <i>Chile</i>	33
4. <i>Colombia</i>	36
III. Indicadores de la protección de los consumidores financieros	38

PRESENTACIÓN

El Departamento de Investigación Parlamentaria, a través del Área de Servicios de Investigación y Seguimiento Presupuestal, ha elaborado la presente Nota de Información Referencial, para brindar información sobre las políticas públicas y medidas legales para la protección de los derechos de los consumidores y usuarios del sistema financiero; en el marco de un modelo de economía social de mercado, tal como está consagrado en la Constitución Política del Perú.

Sobre la materia se consigna información sobre la legislación vigente en Argentina, Bolivia, Chile y Colombia.

Para la elaboración se ha consultado la información disponible en fuentes oficiales sobre la materia; cuyas referencias se consignan, a pie de página en cada caso.

Esperamos brindar información que contribuya a la labor parlamentaria

INTRODUCCIÓN

La información relacionada a la protección a los consumidores del sistema financiero está vinculada a la 17^{va.} Política de Estado del Acuerdo Nacional: «Afirmación de la economía social de mercado» y al tema 70° de la Agenda Legislativa Anual 2024-2025 aprobada mediante Resolución Legislativa del Congreso 006-2024-2025-CR¹.

La Política de Estado 17^{va.} del Acuerdo Nacional² «Afirmación de la economía social de mercado» establece el compromiso del Estado, de la sociedad civil y las instituciones públicas y privada; a impulsar los principios que conjugan el libre mercado con "un Estado promotor, regulador, transparente y subsidiario, que busca lograr el desarrollo humano y solidario del país mediante un crecimiento económico sostenido con equidad social y empleo".³

Entre los compromisos directamente relacionados a la protección de los consumidores del del sistema financiero y de seguros, en la referida política de Estado enuncia que:

Con este objetivo el Estado:

(...)

(e) evitará el abuso de posiciones dominantes y prácticas restrictivas de la libre competencia y propiciará la participación de organizaciones de consumidores en todo el territorio;

(...)

El tema 70 de la Agenda Legislativa priorizada para el período 2024-2025, plantea priorizar la labor parlamentaria para la «Protección de los consumidores del sistema financiero y de seguros» por su importancia para desarrollar la economía social de mercado, que es el régimen económico reconocido por el artículo 58° de la Constitución Política del Estado.

Artículo 58. La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura.

(...)

Artículo 65. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.

La Constitución Política del Perú (1993) establece que, en el Perú, el régimen económico se define como una economía social de mercado, sustentado en la libertad de la iniciativa privada; y en el cual, la intervención estatal es subsidiaria. Es decir, la intervención estatal se enfoca en las áreas prioritarias del desarrollo social y en aquellas actividades económicas en las cuales no exista iniciativa privada suficiente.

Si bien el Estado tiene un rol subsidiario respecto a las actividades empresariales; la Constitución Política le otorga un rol regulador, especialmente, para garantizar la libre y

¹ Resolución Legislativa del Congreso 006-2024-2025-CR. <https://www.congreso.gob.pe/Docs/DGP/DIDP/agenda2024/files/rlc-06-24-25.pdf>

² Fuente: <https://acuerdonacional.pe/politicas-de-estado-del-acuerdo-nacional/politicas-de-estado/politicas-de-estado-castellano/iii-competitividad-del-pais/17-afirmacion-de-la-economia-social-de-mercado/>

³ Ibid.

leal competencia, previniendo toda práctica que atente contra ella o que pueda vulnerar el derecho de los clientes, usuarios y consumidores.

En ese marco, la legislación peruana establece un sistema integral de protección de los derechos de los consumidores financieros, en distintos niveles normativos, desde el mandato constitucional hasta leyes específicas, reglamentos y resoluciones; por su importancia para el desarrollo de la economía social de mercado, que es el régimen económico reconocido por el artículo. 58° de la Constitución Política.

Respecto a la institucionalidad que regula el funcionamiento del sistema financiero, así como las obligaciones de éste en la relación con los consumidores de los servicios que brinda, las dos instituciones autónomas que tienen el rol rector son el Banco Central de Reserva y la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Ambas entidades tienen la responsabilidad de supervisar, regular y proteger a los consumidores financieros, especialmente en la fijación de tasas de interés máximas y mínimas, el control y fiscalización para prevenir prácticas abusivas.

Las leyes obligan a las entidades financieras y de seguros a proporcionar información clara, veraz, oportuna y accesible sobre productos, las tasas de interés tanto para créditos como para depósitos, comisiones, cargos y condiciones contractuales, para que los consumidores puedan tomar decisiones informadas. Así como, prohíbe la inclusión de cláusulas abusivas y de cobro de intereses por encima de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva, y se limita la capitalización de intereses y la aplicación de penalidades económicas injustas⁴.

La legislación establece que los consumidores tienen derecho a realizar pagos anticipados o prepagos con reducción proporcional de intereses, y a la rápida regularización de su situación crediticia, con constancias y actualización oportuna. Asimismo, protege el derecho del consumidor financiero respecto a que la información en las centrales de riesgo sea objetiva y veraz; pudiendo solicitar la rectificación, modificación o cancelación de aquella información desactualizada, inexacta o carente de veracidad. Del mismo modo, existen normas específicas regulan el acceso, corrección, cancelación y actualización de la información crediticia en centrales de riesgo, garantizando derechos de los titulares y estableciendo procedimientos ágiles para la corrección de datos erróneos.

Las entidades financieras deben contar con sistemas adecuados para la atención eficiente y transparente de consultas, reclamos y requerimientos de los consumidores, con plazos máximos para la respuesta y mecanismos de solución rápidos y efectivos. De otro lado, la legislación sobre protección de datos personales garantiza el derecho a la privacidad, consentimiento informado para el tratamiento de datos, seguridad en su manejo y derechos de acceso y rectificación, también aplicable a los clientes del sistema financiero.

En cuanto a los mecanismos que tienen los consumidores para efectuar sus denuncias y reclamaciones respecto al sistema financiero, están los mecanismos establecidos en la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones (SBS)⁵

⁴ La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es la entidad encargada de establecer mecanismos para la supervisión, sanción y anulación de prácticas que perjudiquen a los usuarios.

⁵ SBS. Departamento de Servicios al Ciudadano. <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/nuestros-servicios/servicios-sbs/denuncias-y-reclamos/denuncias>

y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI)⁶ Entidades que cuentan con atribuciones para supervisar, sancionar y denunciar prácticas irregulares, incluyendo la identificación de cláusulas abusivas, el control de tasas de interés y la promoción de la competencia leal en el mercado financiero.

Se destaca que el marco normativo prioriza la protección a grupos vulnerables, como adultos mayores, personas con discapacidad, y pobladores en situación de pobreza o en zonas rurales, promoviendo políticas orientadas a garantizar su acceso y protección efectiva frente a riesgos financieros.

Sobre la materia, en los países de América Latina, estudiados al igual que en el Perú, se han emitido normas para establecer un sistema legal y regulatorio que busca equilibrar la relación entre las entidades financieras y sus consumidores, promoviendo un mercado financiero transparente, justo y seguro. En ese sentido, la protección de los consumidores financieros se sustenta en principios comunes como:

- Garantizar el acceso a información clara, accesible y veraz sobre productos, costos y condiciones financieras.
- Medidas específicas para productos financieros como tarjetas de crédito, créditos hipotecarios y depósitos en ahorro.
- Prohibir prácticas abusivas y cláusulas contractuales injustas.
- Facilitar el acceso a mecanismos de reclamos y solución de controversias.
- Promover la transparencia contractual, incluyendo la entrega oportuna de toda la documentación relativa a los compromisos del consumidor financiero.
- Asegurar un trato digno y equitativo sin discriminación.
- El fortalecimiento de la autonomía de las entidades encargadas de supervisar y sancionar a las entidades financieras que incumplen las normativas.

Todos los países señalados reconocen la importancia estratégica de proteger a los consumidores financieros para promover la estabilidad, la confianza en el sistema financiero y fomentar la inclusión financiera en sus respectivas economías.

⁶ INDECOPI. Protección al consumidor. <https://www.gob.pe/institucion/indecopi/tema/proteccion-al-consumidor>

I. ASPECTOS GENERALES

En general, tanto en la normativa supranacional como en la legislación aplicada en el Perú y en los países analizados para el presente trabajo, se considera como «consumidor financiero» a toda persona natural o jurídica que, de manera individual o colectiva, contrata y utiliza los diversos productos y servicios que proporcionan las diversas entidades del sistema financiero para beneficio propio o de su grupo familiar o social.

La Ley 26702, General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP⁷ define «Sistema Financiero» como el conjunto de empresas, operan en la intermediación financiera, con la autorización correspondiente de la autoridad rectora del sistema financiero (SBS).

Estas entidades son principalmente: bancos, financieras, cajas municipales de ahorro y crédito, cajas rurales de ahorro y crédito, entidades de desarrollo para la pequeña y microempresa (EDPYMEs) y Cooperativas. Se incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse.

Los consumidores financieros establecen una relación contractual con las diversas entidades del sistema financiero, mediante la cual se establece las condiciones de la relación para acceder a los diferentes productos y servicios (créditos, seguros, cuentas bancarias o servicios similares).

Por su propia naturaleza, la relación entre consumidores y empresas del sistema financiero es asimétrica debido al desequilibrio de información, atribuciones y conocimiento entre ambas partes. Las entidades financieras tienen una posición de control en el mercado, con recursos y capacidades técnicas que los consumidores generalmente no tienen. Esto puede traducirse en un trato desigual, donde los consumidores enfrentan condiciones impuestas que pueden ser excluyentes o discriminatorias (por ejemplo, por edad u origen); o el condicionamiento a suscribir cláusulas abusivas en los contratos.

Este desequilibrio afecta la capacidad del consumidor para negociar o entender completamente productos financieros, colocándolos en una situación de vulnerabilidad frente a las instituciones financieras. De ahí la importancia de las políticas públicas y las normas que regulan la intervención de las entidades encargadas de garantizar la protección de los derechos del consumidor y proporcionar los canales.

El rol de las entidades reguladoras es garantizar la aplicación de los principios básicos para equilibrar la relación entre las empresas del sistema financiero y los consumidores de los productos y servicios que proporcionan; los cuales han sido señalados por las Naciones Unidas en las “Directrices para la Protección del Consumidor (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo)”⁸:

- Trato justo y equitativo entre empresas y consumidores como parte esencial de la cultura empresarial.

⁷ Ley 26702 (9/12/1996) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H773064>

⁸ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplpmisc2016d1_es.pdf

- Evitar prácticas que perjudiquen a los consumidores, especialmente, a quienes son vulnerables o en desventaja.
- Conducta comercial de las empresas que no incluya prácticas ilegales, discriminatorias o engañosas, como la comercialización abusiva, el cobro abusivo de deudas o perjuicio indebido a los consumidores.
- Las empresas deben facilitar canales de divulgación de información completa, accesible, exacta y veraz sobre los bienes y servicios, términos, condiciones, cargos aplicables y costo final para que los consumidores puedan tomar decisiones bien fundadas.
- Las empresas. deben facilitar actividades de educación, sensibilización, generación de conocimiento y competencias necesarias para comprender los riesgos, tomar decisiones fundadas y acceder a servicios competentes de asesoramiento y asistencia, cuando sea necesario.
- Protección de la privacidad y de la información personal de los consumidores mediante mecanismos de control, seguridad, transparencia y consentimiento en la recopilación y utilización de sus datos personales.
- Las empresas deben poner a disposición mecanismos de reclamación para soluciones rápidas, justas, transparentes, accesibles y efectivas; así como, mecanismos alternativos de solución de controversias.

Las políticas públicas de protección de los consumidores financieros tienen gran importancia para el impulso de la inclusión financiera, ya que garantiza que el acceso a los servicios financieros sea seguro, transparente y justo para todos los usuarios, especialmente para los más vulnerables. La protección a los derechos de los consumidores contribuye a superar la asimetría de información entre consumidores y empresas del sector financiero; promoviendo un trato equitativo y fortaleciendo la confianza en el sistema.

A su vez, la inclusión financiera regulada y protegida impulsa el desarrollo económico y social, fomenta la formalización, reduce la pobreza y desigualdad, potencia la actividad productiva y el bienestar general de la población. Por tanto, la protección de los consumidores permite que mayores sectores de la población accedan a productos financieros de calidad y mejoren su capacidad de ahorro e inversión.

Es así que la implementación de una estrategia nacional deberá enfocarse en: (i) en promover un mayor acceso a los mercados financieros, incrementando la cobertura geográfica para llegar a aquellos que actualmente están desatendidos o insuficientemente atendidos, (ii) promover el mayor uso de servicios, mejorando el ecosistema de productos mediante la ampliación de la gama de servicios e instrumentos financieros, complementarios entre ellos y acordes a las necesidades de la población, así como la promoción del desarrollo y profundización de los canales de distribución, y (iii) aumentar la confianza y conocimiento de los consumidores para la toma de decisiones informadas frente a los productos y servicios financieros, promoviendo así el acceso y uso de servicios financieros de calidad.

"Estrategia Nacional de Inclusión Financiera- Perú".
Ministerio de Economía y Finanzas. Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera Estrategia Nacional de Inclusión Financiera - Perú⁹

⁹ MEF. Estrategia Nacional de Inclusión Financiera-Perú (2015) <https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

II. MARCO NORMATIVO APLICADO

A. Legislación supranacional: Directrices para la Protección del Consumidor (Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo)¹⁰

Aprobadas el 16 de abril de 1985, por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la resolución 39/248. Posteriormente, fueron ampliadas por el Consejo Económico y Social en su resolución 1999/7 del 26 de julio de 1999; y revisadas y aprobadas por la Asamblea General en su resolución 70/186 del 22 de diciembre de 2015.

Estas Directrices establecen un conjunto de principios y lineamientos que deben seguir las leyes, normas y reglamentos nacionales y regionales de protección del consumidor, las instituciones encargadas de aplicarlas y los sistemas de compensación de los Estados Miembros. Promueven la cooperación internacional entre los Estados y alientan a compartir las experiencias en materia de protección de los consumidores en la provisión de bienes y servicios públicos y privados.

Estos lineamientos se aplican a las transacciones entre consumidores y empresas, incluyendo los bienes y servicios brindados por empresas estatales. Las políticas de protección al consumidor incluyen las medidas emitidas por los Estados Miembros, así como, aquellas normas y recomendaciones del sector privado.

De acuerdo con las directrices el “consumidor” es, por lo general, a una persona física, que actúa con fines personales, familiares o domésticos. Sin embargo, reconoce que cada Estado puede adoptar las definiciones más adecuadas a sus propias necesidades internas.

Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, pueden resumirse en los siguientes aspectos:

A. Políticas nacionales para la protección del consumidor. Los Estados deben establecer políticas nacionales para asegurar buenas prácticas comerciales, información clara, protección contractual, procesos transparentes y sistemas de pago seguros.

B. Seguridad física. Se fomentan medidas para garantizar la seguridad física de los bienes y servicios, así como informar y retirar productos peligrosos del mercado oportunamente.

C. Promoción y protección de los intereses económicos de los consumidores. Los países deben proteger los intereses económicos de los consumidores, asegurando competencia leal, prevención de fraudes, acceso a información y mecanismos posteriores a la venta.

D. Normas para la seguridad y calidad de los servicios y bienes de consumo. Es esencial formular y aplicar normas de calidad y seguridad para bienes y servicios, procurando que se ajusten progresivamente a estándares internacionales aceptados.

¹⁰ Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo (UNCTAD) https://unctad.org/system/files/official-document/ditccplmisc2016d1_es.pdf

E. *Sistemas de distribución de servicios y bienes de consumo esenciales.* Se deben adoptar o mantener políticas para la distribución eficiente de productos esenciales, fomentando cooperativas y ofreciendo apoyo a zonas rurales.

F. *Solución de controversias y compensación.* Establecer mecanismos eficientes y accesibles para la solución de controversias y compensación, incluyendo medios administrativos, judiciales y alternativos, para proteger especialmente a los vulnerables.

G. *Programas de educación e información.* Desarrollar programas de educación e información para el consumidor, abarcando salud, etiquetado, legislación, comercio electrónico y sostenibilidad, prestando atención a los menos favorecidos.

H. *Promover el consumo sostenible* mediante políticas integradas que involucren al Estado, empresas y sociedad civil, priorizando el diseño, producción y reciclaje de productos amigables con el ambiente.

I. *Comercio electrónico.* Los Estados deben garantizar la protección y confianza en el comercio electrónico, adaptando normativas y educando sobre derechos y obligaciones en el mercado digital.

J. *Servicios financieros.* Implementar políticas para proteger a los consumidores en servicios financieros, como supervisión, divulgación, educación financiera y sistemas seguros contra el fraude.

K. *Medidas relativas a ámbitos específicos.* Dar prioridad a sectores clave para la salud del consumidor (alimentos, agua, medicamentos, energía, servicios públicos y turismo) y asegurar normas de calidad, control y acceso universal.

En este ámbito, la UNCTAD fomenta la cooperación internacional para intercambiar información, combatir fraudes transfronterizos y promover el consumo sostenible mediante la transferencia de tecnología y educación. Así como, crear y fortalecer mecanismos institucionales internacionales, para revisión, consulta y asistencia técnica en políticas de protección al consumidor.

B. MARCO NORMATIVO NACIONAL

1. Constitución Política del Perú¹¹

En cuanto al sistema financiero, el control y la regulación estatal se ejerce a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), entidad con autonomía funcional, encargada de garantizar los ahorros y otros derechos de los clientes del Sistema financiero.

Artículo 58. La iniciativa privada es libre. Se ejerce en una economía social de mercado. Bajo este régimen, el Estado orienta el desarrollo del país, y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura. (...)

Artículo 61. El Estado facilita y vigila la libre competencia. Combate toda práctica que la limite y el abuso de posiciones dominantes o monopólicas. Ninguna ley ni concertación puede autorizar ni establecer monopolios. (...)

¹¹ Constitución Política del Perú (1993) <https://www.congreso.gob.pe/Docs/files/constitucion/constitucion-12-2024.pdf>

Artículo 65. El Estado defiende el interés de los consumidores y usuarios. Para tal efecto garantiza el derecho a la información sobre los bienes y servicios que se encuentran a su disposición en el mercado. Asimismo, vela, en particular, por la salud y la seguridad de la población.
(...)

Artículo 87. El Estado fomenta y garantiza el ahorro. La ley establece las obligaciones y los límites de las empresas que reciben ahorros del público, así como el modo y los alcances de dicha garantía.

La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ejerce el control de las empresas bancarias, de seguros, de administración de fondos de pensiones, de las demás que reciben depósitos del público y de aquellas otras que, por realizar operaciones conexas o similares, determine la ley. La ley establece la organización y la autonomía funcional de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. El Poder Ejecutivo designa al Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones por el plazo correspondiente a su período constitucional. *El Senado lo ratifica.* (*)

(*) De acuerdo con la reforma constitucional efectuada por el artículo 1 de la Ley 31988, que restablece la Bicameralidad en el Congreso de la República del Perú. Entra en vigor a partir de las próximas elecciones generales

2. Código Civil, Decreto Legislativo 295¹²

Publicado el 25 de julio de 1984. Contiene de forma unitaria, sistematizada y ordenada de las disposiciones que regulan las relaciones civiles entre las personas, ya sean naturales o jurídicas. Establece los derechos y obligaciones de las partes en las diversas relaciones civiles, garantizando los derechos o señalando los deberes de cada una de ellas.

Específicamente, respecto a los derechos de los consumidores, el Código Civil establece mecanismos relativos a las tasas de interés en el sistema financiero:

- El artículo 1242, establece la diferencia entre «interés compensatorio y moratorio» El interés compensatorio es la contraprestación por el uso del dinero. El interés moratorio es el que busca indemnizar por la mora en el pago.
- El Banco Central de Reserva del Perú fija la tasa máxima del interés convencional compensatorio o moratorio. Cualquier exceso sobre la tasa máxima da lugar a la devolución o a la imputación al capital, a voluntad del deudor. (artículo 1243) Asimismo, el BCRP fija la tasa de interés legal que es la que se aplica cuando no hay pacto diferente sobre el pago de interés. (artículos 1244 y 1245)
- Los intereses moratorios sólo deben pagarse según lo convenido y pactado previamente. En su defecto, se pagará el interés legal (artículo 1246)
- Cuando la obligación consiste en títulos valores, el interés es igual a la renta que devenguen o, a falta de ella, al interés legal determinado por el valor de los títulos de acuerdo con su cotización en la bolsa o, en su defecto, por el que tengan en la plaza el día siguiente al de su vencimiento.

¹² Código Civil. Decreto Legislativo 295 <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682684>

- El Código Civil establece límites al anatocismo (práctica conocida como capitalización de intereses) que consiste en acumular intereses no pagados al capital del préstamo; y que puede conllevar al cobro de intereses de los intereses. La norma establece que no se puede pactar la capitalización de intereses desde el inicio del contrato salvo que se trate de cuentas bancarias. El convenio sobre capitalización de intereses es válido celebrado por escrito después de contraída la obligación, siempre que haya al menos un año de atraso en el pago de los intereses.

En cuanto a la formulación y validez de los contratos el Código Civil establece aspectos relativos a los contratos, que generalmente, son contratos por adhesión (redactados previamente por las entidades financieras y que el cliente sólo puede aceptar o rechazar).

- En los contratos por adhesión y en las cláusulas generales de contratación no es válido establecer, en favor de quien las ha redactado, exoneraciones o limitaciones de responsabilidad; o la facultad de suspender la ejecución del contrato, de rescindirlo o de resolverlo unilateralmente, y de prohibir a la otra parte el derecho de oponer excepciones o de prorrogar o renovar tácitamente el contrato (artículo 1398). Sólo tendrán validez las estipulaciones especiales, cuando las circunstancias de cada contrato particular las justifiquen (artículo 1399).
- Las estipulaciones insertas en las cláusulas generales de contratación o en formularios redactados por las entidades del sistema financiero, se interpretan, en caso de duda, en favor del cliente (artículo 1401).

3. Leyes y normas con rango de ley

a. Decreto Ley 26123, Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú.¹³

Norma que regula la naturaleza, finalidad, funciones y característica del Banco Central de Reserva del Perú como persona jurídica de derecho público, con autonomía, con patrimonio propio y duración indefinida; y, cuya finalidad principal es preservar la estabilidad monetaria.

Sus funciones son: la regulación de la moneda, de la cantidad de dinero y el crédito del sistema financiero; la administración de las reservas internacionales; la emisión de billetes y monedas; el seguimiento y la información periódica sobre las finanzas nacionales.

A través de disposiciones de carácter general (llamada circulares) y que son de obligatorio cumplimiento, el BCRP regula diferentes aspectos del Sistema Financiero, en el ejercicio de sus funciones.

¹³ Decreto Ley 26123. (30/12/1992) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H757418>

El BCRP norma lo necesario para que, en las instituciones del Sistema Financiero, se realice el canje de billetes y monedas de una denominación por los de otras denominaciones, sin costo para el público. (Art. 47)

El BCRP tiene la facultad de fijar tasas de interés máximas y mínimas de las operaciones del sistema financiero, en forma semestral, con el propósito de regular el mercado y la libre competencia. (Art. 52)¹⁴

Las tasas de interés activas máximas fijadas serán exclusivamente para las operaciones de crédito; cuando en el sistema financiero se cobre por encima de estas tasas máximas, se considera tasas de usura y se tipifica como delito, de acuerdo con el artículo 214 del Código Penal. La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) vigila y supervisa el cumplimiento de las tasas máximas; y, sanciona y denuncia a las entidades financieras que excedan dicho límite.

b. Ley 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP¹⁵.

Publicada el 9 de diciembre de 1996. Establece el marco regulatorio y de supervisión para las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros en el Perú. En cuanto a la protección del consumidor financiero, esta ley contiene disposiciones importantes destinadas a defender sus derechos y garantizar la transparencia y equidad en la prestación de servicios financieros.

- Prohíbe la discriminación en lo referente a la recepción de créditos (artículo 6)
- Reconoce la atribución de las empresas del sistema financiero para fijar tasas de interés y procedimientos para el cobro de comisiones y gastos, siempre dentro de los límites establecido por el Banco Central de Reserva (artículo 9, modificado por Artículo 3 de la Ley 31143¹⁶).
- Las comisiones y gastos deben corresponder a la prestación efectiva de un servicio, adicional y/o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios; cuyo valor se basa en un costo real y demostrable a través de un informe técnico, económico y legal que las empresas deben presentar previamente a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones siendo aprobadas y publicadas mediante resolución de esta entidad.
- En el caso de las empresas de seguros la norma reconoce que puedan determinar libremente las condiciones de las pólizas. Las tarifas y otras comisiones serán reguladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). Debe informarse detalladamente al cliente, y previamente aprobadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

¹⁴ Modificado por el Artículo 2 de la Ley N° 31143 (18/3/2021). <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H1278911>

¹⁵ Ley 26702 (9/12/1996) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H773064>

¹⁶ Ley 31143 (18/3/2021) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H1278911>

- Todos los documentos relativos a contratos, comisiones, tarifas, cargos y gastos que cobren las empresas del sistema financiero; así como, las condiciones generales y específicas de las pólizas de las empresas del sistema de seguros, deberán ser aprobadas por la SBS y puestas en conocimiento del público en su portal web.
 - Asimismo, la norma establece lineamientos para disminuir los riesgos para el ahorrista. Entre ellos: los límites y prohibiciones para asegurar la diversificación del riesgo y la limitación al crecimiento de las empresas del sistema financiero y al importe de su patrimonio efectivo; la constitución de la reserva; mantenimiento del monto del capital social mínimo a valores reales constantes; la constitución de provisiones genéricas y específicas de cartera; el arbitraje como un medio de solución de conflictos; la recuperación de los activos de las empresas del sistema financiero; posibilidad de dar por vencidos los plazos de las obligaciones, vencidas y no vencidas, de un deudor ante un caso de incumplimiento; entre otros.
 - Entre las medidas para la protección adecuada del ahorrista, corresponde a la Superintendencia: disponer auditorías externas a las empresas financieras; supervisar que las empresas del sistema financiero estén debidamente organizadas y administradas por personal idóneo; supervisar que cumplan con las normas sobre límites individuales y globales; medir el riesgo de las empresas intermediarias, a través del sistema de la Central de Riesgos, mediante el registro del endeudamiento global, en el país y en el exterior, de las personas que soliciten crédito a las empresas del sistema financiero (artículo 134)
 - Las empresas del Sistema Financiero deben informar al público sobre su situación económica y financiera; y están obligadas a publicar los estados financieros en el Diario Oficial y en uno de extensa circulación nacional, cuando menos cuatro veces al año, en las oportunidades y con el detalle que establece la SBS (artículo 135)
- c. Ley 27489, Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información¹⁷

Publicada el 28 de junio de 2001. Tiene el objetivo de regular el suministro de información de riesgos en el mercado, promoviendo la veracidad, confidencialidad y uso apropiado de ésta; garantizando el respeto a los derechos de los titulares de dicha información. Se refiere a toda persona natural o jurídica a la que se refiere la información de riesgos.

La ley considera los derechos de los titulares de la información registrada en las Centrales de Riesgo (artículo 13), entre los cuales están:

- El derecho de acceso a la información que se refiere a uno mismo registrada en las centrales de riesgo de forma gratuita; al menos una vez al año o cuando la información haya sido objeto de rectificación.

¹⁷ Ley 27489 (28/6/2001) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H809433>

- El derecho a solicitar a las centrales de riesgo, la modificación y/o cancelación de la información referida a uno mismo, que sea ilegal, inexacta, errónea o caduca. La solicitud debe ser interpuesta por escrito, por el titular de la información, precisando los datos concretos que se desea revisar, acompañando la documentación que justifique el pedido.
- El derecho de rectificación de la información ilegal, inexacta, errónea o caduca que haya sido difundida por las centrales de riesgo.
- Las centrales de riesgo responderán en un plazo no mayor a 7 días, sobre la procedencia de la solicitud del usuario.
- Las rectificaciones, modificaciones, cancelaciones o cambios solicitados por el usuario, de cualquier información ilegal, inexacta, errónea o caduca deberán ser por cuenta de la central de riesgo.
- El plazo para actualizar los reportes de crédito, emitidos por las CEPIRS referidos a pagos parciales o totales por parte de las fuentes de información, no deberá ser mayor a 2 (dos) días hábiles, contados a partir del día siguiente de la recepción de la información proveniente de las fuentes.

Esta Ley habilita el derecho del cliente del sistema financiero a acudir a la vía judicial para hacer valer sus derechos, cuando los procedimientos contemplados por el Código de Defensa del Consumidor no sea suficiente para ello.

d. Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en materia de servicios financieros¹⁸

Publicada el 21 de julio del 2005. Complementa las disposiciones de la Ley de Protección al Consumidor con relación a los servicios prestados por el sistema financiero sujetas a la regulación específica de la SBS.

Esta ley establece un marco de protección para los consumidores financieros orientado a la transparencia, equidad en las condiciones contractuales, y atención adecuada a los clientes, resguardando sus derechos frente a prácticas abusivas y garantizando información clara para la toma de decisiones financieras. Entre los principales derechos que establece están:

- Transparencia en la información. Establece la obligación de las empresas financieras de brindar información clara y completa antes de la firma del contrato, incluyendo formularios contractuales en caracteres legibles. Deben además contar con personal capacitado para brindar asesoría sobre la información contractual.
- Cobro de intereses, comisiones y gastos a ser cobrados están regulados y deben ajustarse al marco legal vigente. La tasa de interés moratoria, que indemniza el retraso en pagos, no puede superar un límite establecido (15% de la tasa máxima

¹⁸ Ley 28587 (21/7/2005) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H896572>

compensatoria fijada por el Banco Central de Reserva del Perú). Está prohibida la capitalización de intereses y el cobro de penalidades o gastos por incumplimiento o atraso en pagos.

- La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) tiene la obligación de identificar las cláusulas abusivas en los contratos, especialmente, las relacionadas con tasas de interés, comisiones o gastos, y de emitir normas para evitar su inclusión, asegurando equilibrio contractual.
- Los consumidores tienen el derecho a realizar pagos anticipados o prepagos en operaciones de crédito, con la reducción correspondiente de intereses compensatorios y liquidación de comisiones y gastos.
- El derecho de los clientes de que se regularice su información crediticia en la Central de Riesgos cuando regulariza su situación a través del pago de la deuda pendiente, quedando al día en sus obligaciones. En un plazo de siete días hábiles desde la solicitud, se emite y pone a su disposición una constancia de la regularización de la deuda e informa a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), para que se registre en la Central de Riesgos. Asimismo, se debe informar sobre dicha regularización a las empresas del sistema financiero y a las centrales privadas de información de riesgos.
- Las entidades financieras deben contar con sistemas adecuados de atención al cliente para resolver consultas y reclamos, como parte de su cultura organizacional y ajustados a la naturaleza del negocio.
- Mediante lo dispuesto en el artículo único de la Ley 32294, publicada el 10 abril 2025¹⁹, las entidades financieras deben informar a los solicitantes, los motivos de rechazo de solicitudes crediticias cuando estos lo requieran, salvo cuando el rechazo se base en normas prudenciales de la SBS. La excepción a esta obligación aplica cuando la denegatoria se debe a consideraciones del perfil del solicitante, sustentadas en la aplicación de normas emitidas por la SBS.

e. Ley 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor²⁰

Publicada el 2 de setiembre del 2010. Establece las normas de protección y defensa de los derechos de los consumidores, en un régimen de economía social de mercado, en el marco de lo establecido en la Constitución Política del Perú.

Tiene la finalidad de garantizar que los consumidores accedan a productos y servicios idóneos, que accedan a la información necesaria, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses. La protección se interpreta en el sentido más favorable al consumidor. Establece un marco integral para la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo aquellos del sistema financiero.

¹⁹ Ley 32294 (10/4/2025) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1401678>

²⁰ Ley 29571 (2/9/2010) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H682697>

Busca equilibrar la relación entre consumidores y proveedores de servicios, garantizando transparencia, equidad y protección frente a posibles prácticas abusivas, garantizando la defensa de los derechos de los consumidores financieros. Los principales aspectos relacionados con los derechos de los consumidores financieros son:

- Los consumidores tienen derecho a productos y servicios adecuados, que no representen riesgos o peligros para integridad ni su patrimonio, en condiciones normales o previsibles.
- Los consumidores deben recibir información oportuna, suficiente, veraz y accesible que les permita tomar decisiones de consumo adecuadas y usar correctamente los productos o servicios financieros.
- Se protegen los intereses económicos de los consumidores, prohibiendo cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos y cualquier práctica que los pueda inducir a error o engaño en la contratación de servicios financieros.
- Trato justo y equitativo: Los consumidores tienen derecho a un trato justo, sin discriminación en las transacciones comerciales, garantizando igualdad y respeto en la prestación de servicios financieros.

El código establece normas específicas sobre los productos o servicios financieros para la protección al consumidor de los servicios prestados por las empresas supervisadas por la SBS.

- Los proveedores de servicios financieros están obligados a proporcionar información clara y objetiva sobre la tasa de costo efectivo anual (TCEA) y la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), aplicable a las operaciones activas o pasivas, respectivamente.
- Específicamente, el código establece medidas respecto a las tasas de interés que permiten igualar el valor de las cuotas y demás pagos a pagar por el préstamo; así como, las tasas relativas al monto de depósitos y el monto que efectivamente se recibe al vencimiento.
- Las empresas deben informar sobre todos los costos directos e indirectos que, deba afrontar el cliente.
- Respecto a la publicidad de productos o servicios financieros de crédito que anuncien tasas de interés activa, monto o cuota, el proveedor debe consignar de manera clara y destacada la tasa de costo efectivo anual (TCEA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días y presentada conforme a los parámetros que para tal efecto establezca la SBS.
- En la publicidad de productos o servicios financieros que anuncien tasas de interés pasivas, el proveedor debe anunciar la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) calculada para un año de trescientos sesenta (360) días.

- Las empresas del sistema financiero no pueden denominar a un producto o servicio financiero pasivo como “libre” o “sin costo”, o presentar algún otro término que implique gratuidad si bajo algún supuesto es posible que se trasladen conceptos a los consumidores como cargos por mantenimiento, actividad u otros.
- Las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función a las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos.
- Los consumidores tienen derecho, en toda operación de crédito a plazos bajo el sistema de cuotas o similares, a efectuar el pago anticipado o prepago de los saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses.
- Los consumidores tienen derecho a ser informados sobre las condiciones aplicables a las distintas obligaciones que pueden ser asumidas respecto a un mismo contrato de crédito, detallando para tal efecto las tasas de interés, demás cargos aplicables y la oportunidad de pago para cada una de dichas obligaciones, así como el orden de imputación de pagos de estas.
- En los contratos de crédito por adhesión o con cláusulas generales de contratación no se pueden incluir cláusulas que agraven desproporcionadamente el monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación y que informe adecuadamente al consumidor sobre las consecuencias e implicaciones económicas de la regla de imputación adoptada. La carga de la prueba de la existencia de negociación y de que se informó al consumidor corresponde al proveedor.

También establece mecanismos efectivos para que los consumidores puedan presentar reclamos y acceder a soluciones rápidas y justas frente a problemas con proveedores, incluyendo el arbitraje y los procedimientos breves para solución de controversias de baja cuantía.

Se crea el Sistema Nacional Integrado de Protección al Consumidor para el diseño de políticas públicas y acciones de protección al consumidor. Indecopi es el ente rector del sistema en su calidad de Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. Participan los representantes de otras entidades como: Ministerio de la Producción, Ministerio de Salud, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Educación, Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento, Ministerio de Economía y Finanzas, Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, los gobiernos regionales, los gobiernos locales, organismos reguladores de los servicios públicos, las asociaciones de consumidores, los gremios empresariales y la Defensoría del Pueblo, en calidad de observador.

El Código prioriza la atención a consumidores vulnerables como adultos mayores, personas con discapacidad, pobladores de zonas rurales o de pobreza extrema; orientando políticas que fortalezcan su protección.

f. Ley 29733, Ley de Protección de datos personales

Publicada el 3 de julio del 2011. Tiene el objetivo de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, establecido en numeral 6 del artículo 2 de la Constitución Política.

Se aplica a los datos personales contenidos en las bases de datos de la administración pública y de administración privada, de tratamiento en el territorio nacional, priorizando la protección de los datos sensibles. No se aplica a los siguientes datos personales:

- A los contenidos creados por personas naturales para fines exclusivamente relacionados con su vida privada o familiar.
- A los contenidos relacionados a la defensa nacional, seguridad pública, y para el desarrollo de actividades en materia penal para la investigación y represión del delito.

Esta ley establece un marco legal para garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos personales, aplicable también a los clientes del sistema financiero. Los principales derechos que esta norma considera son:

- El derecho de ser informados, de forma clara, detallada y previa sobre la finalidad del tratamiento de sus datos personales, sobre su almacenamiento, sus destinatarios y quiénes serán los responsables del tratamiento.
- El tratamiento de datos personales debe realizarse solo con el consentimiento libre, informado, expreso e inequívoco del titular, salvo excepciones legales.
- Los clientes pueden solicitar acceso a sus datos, rectificación o actualización de información inexacta o incompleta, cancelación o supresión de datos cuando ya no sean necesarios o se revoque el consentimiento, y oponerse al tratamiento de sus datos personales. Cuando la entidad no atienda adecuadamente las solicitudes, el cliente puede acudir a la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales.
- Las entidades financieras deben garantizar la seguridad de los datos para evitar uso o acceso no autorizado. En casos de transferencia de datos por fusiones o adquisiciones, la entidad debe informar adecuadamente al titular sobre el nuevo responsable del tratamiento.
- El titular de datos personales que sea afectado a consecuencia del incumplimiento de esta Ley por el encargado de tratamiento de datos personales o por terceros, tiene derecho a obtener la indemnización correspondiente.
- Asimismo, el titular y los encargados de tratamiento de datos personales de administración pública pueden denegar el ejercicio de los derechos de acceso, supresión y oposición cuando sea necesario para la protección de derechos e intereses de terceros o para procesos judiciales o administrativas en curso, relacionados con la investigación sobre obligaciones tributarias o previsionales, la comisión de faltas o delitos; o cuando así lo disponga la ley.

Esta norma está reglamentada por el Decreto Supremo 016-2024-JUS, Reglamento de la Ley 29733, Ley de Protección de Datos Personales, publicado el 30 de noviembre del 2024.²¹

g. Ley 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros²²

Publicada el 18 de marzo del 2021. Esta norma tiene el objetivo de modificar los artículos 6 y 11 de la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

El artículo 6 de la Ley 28587, modificado por esta ley, está referido al cobro de intereses, comisiones y gastos:

- Se establece que las tasas de interés en el sistema financiero se señalan libremente, dentro del límite establecido por el BCRP.
- El interés moratorio se computa y cobra a partir de la fecha en que el deudor incurre en mora, sin perjuicio del cobro del interés convencional compensatorio pactado. Las tasas de interés moratorio serán fijadas por el BCRP
- Está prohibida la capitalización de intereses y el cobro de penalidad u otra comisión o gasto en caso de incumplimiento o atraso en el pago del crédito.
- Las comisiones o gastos que cobren las empresas deben corresponder a la prestación de un servicio adicional o complementario a los servicios contratados, y que justifiquen el traslado de dicho costo al usuario. Su valor debe ser el costo real y demostrable. Deben aprobarse y publicarse por la SBS.
- Los contratos, hojas resumen, comisiones, tarifas, cargos y gastos que cobren las empresas del sistema financiero, así como las condiciones generales y específicas de las pólizas de las empresas del sistema de seguros, deberán ser aprobadas y publicadas por la SBS.
- Las tasas de interés, comisiones y gastos que las empresas cobran a los usuarios deben especificarse claramente en los propios contratos que se celebren, así como la periodicidad del cobro de los mismos.

En relación con el artículo 11 de la Ley 28587, modificado por esta norma, hace referencia a la responsabilidad de la SBS de identificar y sancionar las cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones o gastos. Asimismo, debe emitir normas que prohíban su inclusión en los contratos.

La ley también modifica el artículo 52 de la Ley Orgánica del Banco Central de Reserva del Perú, respecto a la regulación de las tasas de interés que pueden cobrarse en el sistema financiero mediante la fijación semestral de límites máximos y mínimos. Esta regulación busca propiciar la libre competencia dentro de márgenes establecidos y está bajo la exclusiva facultad del BCRP, prohibiendo delegar esta función a otras entidades.

²¹ Decreto Supremo 016-2024-JUS (30/11/2024) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H1390746>

²² Ley 31143 (18/3/2021) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H1278911>

Las tasas que excedan los límites máximos serán consideradas usura y sujetas a sanciones penales, conforme al Código Penal.

En cuanto a las modificaciones que se efectúan a la Ley Orgánica de la SBS, se establece que ésta debe aprobar y publicar previamente las comisiones y gastos que fijen las empresas del sistema financiero, los cuales deben corresponder a servicios efectivamente prestados y sustentados técnica y económicamente.

La SBS también regula y publica las condiciones de los contratos, comisiones y pólizas, garantizando transparencia y protección al consumidor. Tiene la atribución clara y explícita de sancionar y denunciar a las entidades financieras que cobren tasas activas superiores a las máximas fijadas por el BCRP, amparándose en la legislación penal vigente. También tiene facultad para comunicar al Ministerio Público sobre hechos delictivos detectados durante sus inspecciones, incluyendo el cobro de tasas ilegales. Esto refuerza la vigilancia y el control efectivo para proteger a los usuarios del sistema financiero y asegurar el cumplimiento de la normativa establecida.

La ley también contiene disposiciones complementarias que buscan proteger a los clientes en situaciones especiales, como los estados de emergencia, permitiendo modificaciones contractuales y reprogramaciones sin cargos adicionales. También establece reglas específicas para seguros de desgravamen, entrega rápida de certificados de no adeudo, y prohíbe ciertas comisiones fortaleciendo así los derechos y la protección financiera de los consumidores.

h. Ley 32294, Ley que modifica la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros²³

Publicada el 10 de abril del 2025. Tiene el objetivo de incorporar el artículo 2-A en la Ley 28587, Ley complementaria a la ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, sobre los informes en denegatoria de créditos.

Establece la obligación de las empresas del sistema financiero, de informar de manera expresa, a través de los canales previamente establecidos con el cliente; acerca de las razones que no permitieron una calificación positiva de su solicitud de crédito; cuando así lo solicite el cliente. La excepción a esta obligación aplica cuando la denegatoria obedece a consideraciones del perfil del solicitante, sustentadas en la aplicación de normas emitidas por la SBS.

i. Ley 32327, Ley que modifica la Ley 28587, Ley complementaria a la Ley de protección al consumidor en materia de servicios financieros, y la Ley 29571, código de protección y defensa del consumidor, a fin de incorporar el procedimiento de regularización y corrección de información de los consumidores en las centrales de riesgo²⁴

Publicada el 10 de mayo del 2025. Modifica la Ley 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, y la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor; busca mejorar la calidad y

²³ Ley 32294 (10/4/2025) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1401678>

²⁴ Ley 32327 (10/5/2025) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1404169>

actualización de los datos de los consumidores del sistema financiero, fundamentales para la evaluación adecuada de la capacidad crediticia de los usuarios.

Entre los aspectos centrales de la ley destaca la obligación de las entidades financieras y centrales de riesgo de actualizar la información crediticia de los clientes de manera oportuna. Cuando el consumidor cumple con su obligación de pago puede solicitar una constancia de regularización que debe ser emitida en un plazo máximo de siete días hábiles, y las entidades deben informar a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para actualizar las centrales de riesgo sin dilación.

Además, la ley faculta a los consumidores a solicitar directamente a la SBS la notificación provisional a las entidades financieras y centrales privadas respecto a reclamos sobre información incorrecta o no reconocida. En caso de que se confirme el reclamo, la entidad deberá corregir la información en un plazo máximo de dos días hábiles, lo que garantiza mayor rapidez y eficacia en la corrección de datos erróneos.

Esta ley fortalece la protección de los derechos de los consumidores financieros al aportar reglas claras para la gestión de la información crediticia, evitando perjuicios derivados de datos desactualizados o incorrectos. Las disposiciones entraron en vigor en mayo de 2025, estableciendo un plazo para que la SBS emita las normas complementarias necesarias para su aplicación.

j. Decreto Legislativo 1033, que aprueba la Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI²⁵

El Decreto Legislativo 1033 establece la organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), definiendo su rol en la protección de los derechos de los consumidores, incluyendo a los usuarios del sistema financiero.

INDECOPI actúa como autoridad administrativa con competencia para recibir y resolver denuncias sobre prácticas comerciales abusivas, información engañosa o irregularidades que afecten a los consumidores financieros en su relación con las entidades del sistema.

Asimismo, tiene competencia directa para sancionar conductas que vulneren el Código de Protección y Defensa del Consumidor, especialmente en aspectos relacionados con el derecho a la información, publicidad, transparencia y trato justo, siempre y cuando estas conductas no estén reguladas ni supervisadas de manera exclusiva por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). Es decir, la competencia de INDECOPI se ejerce de manera complementaria y subsidiaria frente a la regulación financiera sectorial.

Cuando hay concurrencia, la SBS tiene la competencia primaria para supervisión y sanción de entidades financieras, mientras que INDECOPI se enfoca en garantizar el

²⁵ Decreto Legislativo 1033 (25/6/2008) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H967426>

respeto a los derechos del consumidor financiero bajo los parámetros del Código del Consumidor y ayudas legales generales.

INDECOPI puede iniciar procesos administrativos de oficio, por denuncias o en defensa de intereses colectivos, siempre verificando que la protección efectivamente no esté cubierta por la regulación sectorial.

También desempeña un rol importante en la promoción de la competencia en mercados financieros, supervisando prácticas anticompetitivas, y emitiendo recomendaciones para mejorar la calidad y transparencia en la oferta de servicios financieros, para equilibrar el mercado, protegiendo los derechos de los consumidores frente a abusos o prácticas desleales dentro del sistema financiero peruano.

4. Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030²⁶

Publicada el 31 de mayo del 2025. La Política Nacional de Protección y Defensa del Consumidor al 2030 aprobada por el Consejo Nacional de Protección del Consumidor, integra objetivos estratégicos y metas específicas, para superar el problema principal de un bajo empoderamiento y protección de los consumidores mediante un enfoque integral.

Los objetivos prioritarios son:

- a) Reducir el desconocimiento de los derechos del consumidor en la ciudadanía.
- b) Garantizar la disponibilidad de información para la toma de decisiones de consumo.
- c) Incrementar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores en normas de protección al consumidor.
- d) Asegurar mecanismos de solución de controversias de consumo efectivos.
- e) Fortalecer la gobernanza institucional entre los miembros del sistema nacional integrado de protección del consumidor.

5. Resoluciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones

- a. Resolución SBS 11356-2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones.²⁷

Esta resolución publicada el 21 de noviembre de 2008; aprueba un nuevo Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones. Se aplica a las empresas de operaciones múltiples, las empresas de arrendamiento financiero, a las empresas administradoras hipotecarias, al Banco de la Nación, a la Corporación Financiera de Desarrollo (COFIDE), al Fondo MIVIVIENDA, al Banco Agropecuario, al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las derramas y a las cooperativas de ahorro y crédito no autorizadas a captar recursos del público.

²⁶ INDECOPI. Autoridad Nacional de Protección del Consumidor. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8166841/6835016-politica-nacional-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-al-2030.pdf>

²⁷ Resolución SBS 11356-2008 (21/11/2008) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H976436>

Respecto a los derechos de los consumidores del sistema financiero, el Reglamento establece mecanismos para que la evaluación de las operaciones crediticias se considere principalmente la capacidad de pago del deudor, tomando en cuenta sus flujos de caja, ingresos, situación financiera, patrimonio neto, proyectos futuros y otros factores relevantes. Es decir, la capacidad real de pago del deudor se valorará más que las garantías que tendrán un rol subsidiario.

La norma incluye mecanismos de transparencia en la evaluación crediticia, que beneficiarán a los consumidores al garantizar criterios claros y justos para la clasificación de su deuda y la exigencia de provisiones por parte de las entidades financieras.

El reglamento regula las provisiones en el sistema financiero, que son los fondos que las entidades financieras deben reservar o inmovilizar para cubrir posibles pérdidas por créditos que no sean pagados (riesgo de crédito) para garantizar que el banco cuente con recursos suficientes frente a eventuales incumplimientos o pérdidas en su cartera de préstamos. Estas provisiones son obligatorias según la Ley General del Sistema Financiero y su función esencial es limitar el riesgo de crédito al que están expuestas las entidades financieras. Pueden ser de dos tipos principales:

- Provisiones genéricas: Se constituyen al momento de otorgar el crédito, calculadas como un porcentaje del monto prestado, para cubrir posibles pérdidas generales en la cartera.
- Provisiones específicas: Se aplican a créditos con problemas de pago o mayor riesgo, cubriendo el monto que se estima podría no recuperarse, y consideran las garantías otorgadas por el deudor.

Las provisiones sirven para respaldar el patrimonio de los ahorristas al requerir que los bancos reserven fondos para cubrir posibles pérdidas por insolvencias, se protege la estabilidad financiera de las entidades.

Estas reservas evitan que una mala cartera de préstamos impacte directamente en la solvencia del banco, disminuyendo el riesgo de quiebra o problemas financieros que podrían afectar los depósitos y ahorros del público.

Respecto a las características de los créditos, el reglamento establecido por la Resolución SBS 11356-2008 incluyen mecanismos específicos para créditos hipotecarios destinados a la adquisición o construcción de vivienda propia, permitiendo su inclusión a pesar de que estén asociados a bienes futuros o en proceso de inscripción.

El reglamento establece procedimientos para la evaluación, clasificación y revisión periódica de los deudores crediticios, alineando las exigencias de provisiones a la realidad financiera de los clientes.

b. Resolución SBS N° 02525-2021. Establecen precisiones a las funciones señaladas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia²⁸

Resolución emitida el 28 de agosto de 2021. Tiene el objetivo de realizar precisiones en la estructura orgánica y de responsabilidades funcionales en la SBS, para fortalecer su regulador, supervisor y fiscalizador en los diversos ámbitos encargados por la ley.

- Se asigna la función de integridad al Departamento de Gestión de Riesgos Internos de la Gerencia de Planeamiento y Organización.
 - Se asigna al Departamento de Supervisión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo de la Superintendencia Adjunta de Riesgos, la función de dirigir la supervisión y la evaluación de la idoneidad moral de los organizadores, accionistas, beneficiarios finales, directores, gerentes y principales funcionarios de las empresas del sector financiero.
 - Asigna la función de dirigir la supervisión del cumplimiento de tasas de interés máximas cobradas por parte de las empresas del sistema financiero, al Departamento de Supervisión de Conducta de Mercado de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera.
- c. Resolución SBS 504-2021. Aprueban el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, modifican el Reglamento de Auditoría Interna, el Reglamento de Auditoría Externa, el TUPA de la SBS, el Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, el Reglamento de Riesgo Operacional, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito y el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico.²⁹

Publicada el 23 de febrero de 2021. Esta resolución establece mecanismos específicos para la gestión de la seguridad de la información y la ciberseguridad en las entidades del sistema financiero peruano.

Establece la obligación de las empresas financieras de identificar, clasificar y gestionar todos los activos de información según su importancia y sensibilidad, y aplicar medidas de protección adecuadas para garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Las empresas deben implementar políticas estrictas para controlar el acceso a sistemas y datos, incluyendo autenticación de usuarios, asignación de privilegios según rol, y monitoreo continuo de actividades para prevenir accesos no autorizados. Se deben adoptar medidas para prevenir, detectar y responder a la presencia de virus, malware, ataques cibernéticos y vulnerabilidades en los sistemas.

Las entidades deben establecer procesos de monitoreo continuo de los sistemas para identificar incidentes de seguridad, analizarlos y responder de manera oportuna para mitigar cualquier impacto. Se establece la obligación de tener un equipo multidisciplinario encargado de gestionar incidentes, con procedimientos claros para

²⁸ Resolución SBS N° 02525-2021 (28/8/2021) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1290444>

²⁹ Resolución SBS 504-2021 (23/2/2021) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1277430>

reportar internamente los eventos y hacer las notificaciones correspondientes a la Superintendencia.

Las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados para gestionar los riesgos asociados a los servicios provistos por terceros, y contar con un registro de estos.

Asimismo, se establece que deben implementarse controles que eviten el acceso físico no autorizado a instalaciones y equipos, y protegerlos de daños, pérdidas o robos que puedan afectar la información y operaciones. Las empresas deben usar técnicas criptográficas para asegurar la confidencialidad, autenticidad e integridad de la información tanto en almacenamiento como en transmisión, incluyendo la gestión adecuada del ciclo de vida de las llaves criptográficas.

Todas las entidades deben contar con un programa de ciberseguridad que abarque operaciones, procesos y activos de información, con mejora continua basada en análisis de riesgo y reportes de incidentes. Asimismo, deben implementar procesos de autenticación reforzada para controlar el acceso a servicios digitales, con uso de factores múltiples y medidas específicas para evitar suplantaciones de identidad.

Las empresas están obligadas a conformar comité o área de ciberseguridad, capaz de garantizar el cumplimiento de las exigencias regulatorias y la gestión efectiva de la seguridad. Deben destinar recursos técnicos, humanos y financieros suficientes para asegurar la implementación y mantenimiento de todos los mecanismos de seguridad descritos.

d. Resolución SBS 3274-2017. Aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito³⁰.

Publicada el 21 de agosto del 2017. Esta resolución aprueba el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero con el objetivo principal de asegurar que las entidades financieras adopten prácticas correctas y transparentes en su relación con los consumidores, promoviendo el respeto a sus derechos.

Este reglamento se aplica a todas las empresas del sistema financiero incluidas en la Ley General del Sistema Financiero, Banco de la Nación y Banco Agropecuario, asegurando que todas cumplan estándares coherentes en su conducta de mercado.

Las entidades deben proveer a los usuarios información clara, veraz, suficiente y oportuna sobre los productos y servicios financieros. Esta obligación incluye advertir sobre riesgos y costos, para que el consumidor pueda tomar decisiones informadas.

Se prohíben prácticas abusivas, engañosas o que induzcan a error en la comercialización de productos financieros. Esto protege a los consumidores de posibles fraudes o malas prácticas. Las empresas deben entregar contratos comprensibles y

³⁰ Resolución SBS N° 3274-2017(21/8/2017) <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1187362>

accesibles, con condiciones claras. Además, el reglamento establece la obligación de que el consumidor tenga acceso a una copia física o digital del contrato.

Se establecen procedimientos claros y eficientes para la atención y resolución de reclamos, con plazos definidos y mecanismos para la defensa de los derechos del consumidor.

Las entidades deben designar un oficial responsable de supervisar el cumplimiento del reglamento de conducta de mercado, garantizando que las políticas internas se alineen con la protección al consumidor.

Cualquier cambio en las condiciones de los productos o servicios debe ser comunicado oportunamente y con transparencia al consumidor, respetando sus derechos y permitiendo decisiones informadas.

Las entidades están obligadas a implementar controles para proteger la información y activos de los clientes, así como para verificar la identidad y prevenir fraudes, especialmente en tarjetas de crédito y débito.

La Superintendencia tiene la facultad de supervisar el cumplimiento y aplicar sanciones a las entidades que vulneren las normas de conducta de mercado, protegiendo así a los consumidores.

- e. Resolución SBS 4036-2022 Aprueba el Aprueban el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, modifican la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporan procedimiento en el TUPA de la SBS y dictan otras disposiciones³¹

Publicada el 29 de diciembre del 2022. Es aplicable a las empresas del sistema financiero señaladas en la Ley 26702, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, a las Derramas y Cajas de Beneficios, a las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP).

Este reglamento busca asegurar que las entidades adopten prácticas eficientes, transparentes y orientadas a proteger los derechos de los consumidores del sistema financiero. Las entidades deben implementar un sistema formal con políticas, procedimientos e indicadores que garanticen un adecuado registro, seguimiento, atención y resolución de reclamos y requerimientos de los usuarios.

Establece que el sistema de gestión de reclamos y requerimientos de las empresas del sistema financiero debe incluir políticas y procedimientos para una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones de los usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo en forma comprensible, sustentada y sencilla.

Los usuarios pueden presentar reclamos y requerimientos a través de múltiples canales, que deben estar claramente comunicados y ser accesibles para los usuarios. El plazo

³¹ Resolución SBS N° 04036-2022 (29/12/2022) <https://spji.minjus.gob.pe/spji-ext-web/#/detallenorma/H1334843>

máximo para resolver reclamos y requerimientos se reduce a 15 días hábiles, favoreciendo una respuesta ágil a los consumidores.

Cuando un reclamo se declare desfavorable al usuario, la respuesta debe incluir explicaciones claras sobre las razones del rechazo y la normativa aplicable, promoviendo transparencia.

Las gerencias son responsables de implementar las medidas que permitan mitigar las deficiencias en los productos y servicios que han generado los reclamos de los usuarios, así como sus consecuencias; reduciendo la probabilidad del ingreso de nuevos reclamos vinculados a la misma causa. Las entidades deben analizar los reclamos recibidos para identificar oportunidades de mejora en sus productos y servicios y ajustar su oferta para prevenir nuevas quejas.

Todas las quejas y requerimientos deben registrarse en una base de datos homogénea para permitir un seguimiento detallado y análisis estadístico, facilitando la supervisión y mejora continua. Las entidades deben reportar mensualmente a la SBS toda la información relevante sobre reclamos y requerimientos, para facilitar la supervisión y evaluación del mercado.

Se incentiva a las entidades a implementar medidas adicionales voluntarias en favor de los usuarios que mejoren la atención y resolución de reclamos. Para empresas con bajo volumen y menor complejidad en operaciones, se establece un régimen de tratamiento flexible, manteniendo estándares mínimos esenciales para garantizar derechos de los consumidores.

C. MARCO NORMATIVO APLICADO EN OTROS PAÍSES DE AMÉRICA LATINA

1. Argentina

- Ley 24.240 - Ley de Defensa del Consumidor³²

Ley que tiene por objeto la defensa del consumidor o usuario, es decir, la persona física o jurídica que adquiere o utiliza, en forma gratuita u onerosa, bienes o servicios como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social. Se incluye a quien, adquiere o utiliza bienes o servicios, en forma gratuita u onerosa, como destinatario final, en beneficio propio o de su grupo familiar o social.

El proveedor es la persona física o jurídica de naturaleza pública o privada, que desarrolla de manera profesional, aun ocasionalmente, actividades de producción, montaje, creación, construcción, transformación, importación, concesión de marca, distribución y comercialización de bienes y servicios, destinados a consumidores o usuarios. Todo proveedor está obligado al cumplimiento de la ley. No incluye a los profesionales independientes.

En su artículo 36, señala los requisitos para las operaciones financieras para consumo y las de crédito para el consumo; estableciendo que debe consignarse de modo claro al consumidor o usuario, bajo pena de nulidad, lo siguiente:

- a) La descripción del bien o servicio objeto de la compra o contratación, para los casos de adquisición de bienes o servicios;
- b) El precio al contado, sólo para los casos de operaciones de crédito para adquisición de bienes o servicios;
- c) El importe a desembolsar inicialmente —de existir— y el monto financiado;
- d) La tasa de interés efectiva anual;
- e) El total de los intereses a pagar o el costo financiero total;
- f) El sistema de amortización del capital y cancelación de los intereses;
- g) La cantidad, periodicidad y monto de los pagos a realizar;
- h) Los gastos extras, seguros o adicionales, si los hubiere.

Asimismo, establece que cuando el proveedor omitiera incluir alguno de estos datos en el documento que corresponda, el consumidor tiene derecho a demandar la nulidad del contrato o de una o más cláusulas.

De otro lado, en las operaciones financieras para consumo y en las de crédito para consumo debe consignarse la tasa de interés efectiva anual. Su omisión determina que la obligación del tomador de abonar intereses sea ajustada a la tasa pasiva anual promedio del mercado difundida por el Banco Central de la República Argentina vigente a la fecha de celebración del contrato.

La eficacia del contrato en el que se prevea que un tercero otorgue un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención de este. En caso de no

³² Argentina. Ley 24.240 (22/9/1993) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>

otorgamiento del crédito, la operación se resolverá sin costo alguno para el consumidor, debiendo en su caso restituirse las sumas que, con carácter de entrega de contado, anticipo y gastos éste hubiere efectuado.

○ Ley 25.065 de Tarjetas de Crédito³³

Establece normas que regulan diversos aspectos vinculados con el sistema de Tarjetas de Crédito, Compra y Débito³⁴. Regula las relaciones entre el emisor y titular o usuario, y entre el emisor y proveedor.

Es importante destacar que en su artículo 6 señala los requisitos del contrato de emisión de Tarjeta de Crédito, tales como: (i) el plazo de vigencia especificando comienzo y cese de la relación; (ii) el plazo para el pago de las obligaciones por parte del titular; (iii) el porcentual de montos mínimos de pago conforme a las operaciones efectuadas; (iv) las tasas de intereses compensatorios, financieros y punitivos; (v) el tipo y monto de cargos administrativos o de permanencia en el sistema; (vi) los importes o tasas por seguros de vida o por cobertura de consumos en caso de pérdida o sustracción de tarjetas; (vii) las comisiones fijas o variables que se cobren al titular por el retiro de dinero en efectivo; y las (viii) las causales de suspensión, resolución y/o anulación del contrato de Tarjeta de Crédito, entre otros.

○ Banco Central de la República Argentina. Protección de los usuarios de los sistemas financieros³⁵ - Comunicación incorporada "A" 8203 (Texto ordenado al 27/2/2025)

Esta reglamentación es complementaria a lo previsto en el Código Civil y Comercial de la Nación, en la Ley 24.240³⁶ de Defensa del Consumidor, en la Ley 25.065³⁷ de Tarjetas de Crédito, y de las normas emitidas por la Autoridad Nacional de Aplicación de estas leyes.

Es aplicada a las personas naturales y jurídicas que en beneficio propio o de su grupo familiar o social hacen uso de los servicios ofrecidos las entidades del sistema financiero y están expuestos a una relación de consumo con tales sujetos.

Las entidades obligadas son:

- Entidades financieras.
- Operadores de cambio, por las operaciones comprendidas en las normas sobre "Exterior y cambios".
- Fiduciarios de fideicomisos acreedores de créditos cedidos por entidades financieras.
- Empresas no financieras emisoras de tarjetas de crédito y/o compra.
- Otros proveedores no financieros de crédito

³³ Argentina. Ley 25.065 (14/1/1999) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25065-55556>

³⁴ Artículo 1° — Se entiende por sistema de Tarjeta de Crédito al conjunto de contratos individuales cuya finalidad es:

a) Posibilitar al usuario efectuar operaciones de compra o locación de bienes o servicios u obras, obtener préstamos y anticipos de dinero del sistema, en los comercios e instituciones adheridos.

a) Diferir para el titular responsable el pago o las devoluciones a fecha pactada o financiarlo conforme alguna de las modalidades establecidas en el contrato.

b) Abonar a los proveedores de bienes o servicios los consumos del usuario en los términos pactados.

³⁵ Argentina. BCRA. Comunicación incorporada 8203. Texto ordenado al 27/2/2025 <https://www.bcra.gob.ar/pdfs/textord/t-pusf.pdf>

³⁶ Argentina. Ley 24.240 (22/9/1993) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-24240-638/actualizacion>

³⁷ Argentina. Ley 25.065 (14/1/1999) <https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/ley-25065-55556>

- Proveedores de servicios de pago que ofrecen cuentas de pago (PSPCP).
- Proveedores de servicios de pago que cumplen la función de iniciación (PSI) y prestan el servicio de billetera digital.

Asimismo, señala los derechos del usuario del sistema financiero:

- Recibir información clara, suficiente, precisa y fácilmente accesible sobre la protección de la seguridad e intereses económicos, los productos y/o servicios contratados —incluyendo sus términos y condiciones—, así como una copia de los documentos suscritos.
- Libertad de elección;
- Condiciones para un trato justo y respetuoso.
- Las entidades responsables deben garantizar estos derechos y asegurar igualdad de acceso a todos los usuarios de sus servicios.

Del mismo modo, establece los requisitos mínimos de los contratos financieros:

- Los contratos deben redactarse claramente, con letra de al menos 1,8 mm de altura. Un ejemplar, firmado por el obligado, debe entregarse al usuario en el momento de la contratación.
- Para las solicitudes de productos o servicios sujetas a la aprobación posterior del sujeto obligado, se debe entregar al usuario de servicios financieros una copia completa de los formularios firmados en ese acto, con intervención del sujeto obligado como constancia de recepción, conforme a las normas aplicables sobre instrumentación, conservación y reproducción de documentos.
- En ese momento, el sujeto obligado también deberá notificar al usuario, conservando constancia de ello, que tras la aprobación de la solicitud se le entregará el contrato con firma autorizada dentro de los diez días hábiles siguientes a la fecha de aprobación o disponibilidad efectiva del producto o servicio, lo que ocurra más tarde.
- Las cláusulas del contrato deben redactarse de manera clara y suficiente, considerándose inválidas aquellas que remitan a textos o documentos no entregados al usuario de servicios financieros en el mismo momento de la firma del contrato.

2. Bolivia³⁸

o Ley 393 Ley de Servicios Financieros³⁹

Publicada el 21 de agosto del 2013. Esta Ley tiene por objeto regular las actividades de intermediación financiera, la prestación de los servicios financieros, la organización y funcionamiento de las entidades financieras y prestadoras de servicios financieros; la protección del consumidor financiero; y la participación del Estado como rector del sistema financiero.

³⁸ Bolivia. Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero. <https://www.asfi.gob.bo/index.php/2017-06-02-20-21-19/derechos-del-cliente-y-usuarios-financieros.html#:~:text=El%20art%C3%ADculo%2074%20de%20la,raza%2C%20religi%C3%B3n%20o%20identidad%20cultural.>

³⁹ Bolivia. Ley 393. (21/08/2013) Ley de Servicios Financieros. <https://bolivia.infoleyes.com/norma/4533/ley-de-servicios-financieros-393>

•El artículo 74 de la Ley N° 393 de Servicios Financieros establece los derechos del consumidor financiero:

- a) Acceso equitativo a servicios financieros, sin discriminación por edad, género, raza, religión o identidad cultural.
- b) Recepción de servicios financieros con calidad, cantidad, oportunidad y disponibilidad acordes a los intereses económicos.
- c) Derecho a información veraz, clara, completa, oportuna y accesible sobre productos y servicios financieros.
- d) Atención digna y trato responsable por parte de las entidades financieras.
- e) Acceso a canales eficientes de reclamo si los servicios no cumplen lo previsto.
- f) Confidencialidad, salvo excepciones legales.
- g) Derecho a consultas, peticiones y solicitudes.
- h) Otros derechos según normas legales y reglamentarias.

- El artículo 75 ordena que la ASFI suspenda cualquier acuerdo o práctica de entidades financieras que limite la elección o discrimine a consumidores, sin perjuicio del procedimiento sancionador.
- El artículo 76 establece que la ASFI debe restituir derechos vulnerados e iniciar procesos sancionatorios cuando se afecten los derechos de consumidores financieros.
- El artículo 77 indica que las deficiencias en servicios financieros serán sancionadas por la ASFI; los usuarios pueden reclamar y deben recibir respuesta escrita. Además, pueden iniciar acciones judiciales si no se aplica el procedimiento del Artículo 45.
- El artículo 78 obliga a las entidades financieras a mantener relaciones comerciales transparentes, responsabilizando a los administradores por ocultar información.
- El artículo 79 exige que las entidades desarrollen programas formales y anuales de educación financiera, informando sobre productos, derechos y formas de reclamo.
- El artículo 80 dispone que toda publicidad de productos y servicios sea clara y veraz, publicando precios nominales y efectivos en sus sitios web.
- El artículo 81 establece la responsabilidad solidaria de las entidades por actos u omisiones de sus funcionarios.
- El artículo 82 limita la cobranza judicial de créditos hipotecarios de vivienda de interés social al remate del bien hipotecado, extinguiendo la deuda independientemente del monto recuperado.
- El artículo 85 prohíbe cláusulas contractuales que perjudiquen indebidamente al cliente o impliquen abuso de posición dominante.
- El artículo 86 impide modificaciones contractuales unilaterales perjudiciales para el consumidor.
- El artículo 88 prohíbe cargos o comisiones sin contraprestación efectiva o cobrados más de una vez por el mismo servicio, exigiendo devolución ante incumplimiento.
- El artículo 89 ordena evitar privilegios, discriminaciones o prácticas arbitrarias en todos los actos y contratos.

- El artículo 90 obliga a las entidades a permitir la terminación de contratos sin penalidades ni cargos adicionales, facilitando la conclusión contractual tras el cumplimiento de obligaciones pendientes.

3. Chile

Texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 19.496, que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores⁴⁰

La ley, en su artículo 3, establece los derechos de los consumidores:

- a) Derecho a elegir libremente bienes o servicios. El silencio no implica aceptación en transacciones de consumo.
- b) Derecho a información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios, precios y condiciones; deber de informarse.
- c) No ser discriminado injustificadamente por proveedores.
- d) Seguridad y protección del consumidor y el ambiente; deber de evitar riesgos.
- e) Derecho a reparación e indemnización adecuada y rápida ante incumplimientos; deber de usar los medios legales disponibles.
- f) Derecho a educación para un consumo responsable y deber de comprar en comercios establecidos.

Sobre la materia señala que son derechos del consumidor de productos o servicios financieros:

- a) Recibir información detallada sobre el costo total del producto o servicio, incluyendo la carga anual equivalente mencionada en el artículo 17G, así como ser notificado por escrito de los motivos objetivos que fundamenten el rechazo de la contratación de servicios financieros.
- b) Conocer las condiciones objetivas que el proveedor determina previamente y de manera pública para acceder al crédito y realizar otras operaciones financieras.
- c) Obtener la liberación oportuna de las garantías constituidas para asegurar el cumplimiento de obligaciones, una vez extinguidas estas.
- d) Elegir al tasador de los bienes ofrecidos en garantía entre las opciones presentadas por la institución financiera.
- e) Solicitar y conocer la liquidación total del crédito en cualquier momento.
- g) Tener acceso permanente ante el tribunal competente conforme a lo dispuesto por la ley. El proveedor deberá informar expresamente este derecho al consumidor tanto al celebrar el contrato como ante cualquier controversia, queja o reclamación; toda estipulación contraria será considerada infracción y se tendrá por no escrita.

⁴⁰ Chile. Ley N° 19.496. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1160403>

En caso de conflicto, las partes podrán recurrir a mediación, conciliación o arbitraje, previa información clara acerca de la naturaleza de estos mecanismos, los cuales serán gratuitos e iniciados únicamente por solicitud expresa y documentada del consumidor.

El Ministerio de Economía, Fomento y Turismo dictará el reglamento necesario para la adecuada aplicación de estos procedimientos.

Los proveedores financieros y no financieros podrán adscribir libremente al Sistema de Solución de Controversias contemplado en los artículos 56 A y siguientes, debiendo informar previamente al consumidor. Este sistema podrá implementarse mediante medios electrónicos.

h) Ejercer los demás derechos reconocidos en la legislación vigente relativa a los consumidores, especialmente aquellos consagrados en la Ley N° 18.010⁴¹, que regula operaciones de crédito y otras obligaciones pecuniarias.

Adicionalmente, todo consumidor tiene derecho a lo establecido en leyes, reglamentos y demás normativas relativas a la protección de sus derechos.

De otro lado, los artículos 17 B, 17 C y 17 D, establecen lo siguiente:

✓ Los contratos de adhesión relativos a servicios crediticios, seguros y cualquier producto financiero, elaborados por bancos, instituciones financieras, sociedades de apoyo a su giro, establecimientos comerciales, compañías de seguros, cajas de compensación, cooperativas de ahorro y crédito, así como por cualquier persona natural o jurídica que provea dichos servicios o productos, deberán establecer, como mínimo y con el propósito de fomentar la simplicidad y transparencia, lo siguiente:

a) Deben detallarse todos los cargos, comisiones, costos y tarifas, incluyendo los asociados a productos contratados simultáneamente o exenciones por promociones.

b) Se debe informar las razones para terminar el contrato anticipadamente, el plazo para hacerlo efectivo y el medio de comunicación al consumidor.

c) El contrato debe aclarar su duración (definida, indefinida o renovable), las causas que permiten su término anticipado por el consumidor, los plazos de aviso y los costos involucrados.

d) Si se contratan varios productos o servicios, debe incluirse un anexo identificando cuáles son obligatorios y cuáles voluntarios, requiriendo aprobación separada del consumidor.

e) Si existe servicio de atención al cliente, debe anexarse información sobre requisitos y procedimientos para acceder a él.

f) Los mandatos derivados del contrato deben indicar fines y mecanismos de rendición de cuentas; no se permiten mandatos en blanco ni irrevocables.

⁴¹ Chile. Ley N° 18.010 <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=29438>

✓ Los contratos con cargos, comisiones o tarifas deben especificar montos, periodicidad y ajustes en base a criterios objetivos y verificables. Todo cambio debe informarse al menos treinta días hábiles antes de entrar en vigor.

✓ Los contratos de adhesión relacionados con productos y servicios financieros deberán incluir al principio una hoja que contenga un resumen estandarizado de sus principales cláusulas. Los proveedores deben adjuntar esta hoja en sus cotizaciones para facilitar la comparación entre consumidores. Los reglamentos dictados conforme a esta ley determinarán el formato, el contenido y otras características que debe tener la hoja de resumen, pudiendo variar según la categoría de producto o servicio financiero.

✓ Los proveedores de servicios financieros deben informar periódicamente, y en un máximo de tres días hábiles si el consumidor lo solicita, sobre el precio total cobrado, el costo por término anticipado, el valor del servicio, la carga anual equivalente y demás condiciones relevantes.

No pueden modificar precios, tasas ni comisiones al renovar, restituir o reponer tarjetas u otros soportes físicos, ni condicionar estos procesos a un nuevo contrato.

✓ El consumidor puede terminar anticipadamente los servicios financieros cuando pague la totalidad de las obligaciones asociadas, incluido el costo por término anticipado. También puede solicitar el bloqueo permanente de tarjetas, tras lo cual no se podrán cobrar cargos de administración.

✓ Los proveedores de créditos no pueden retrasar la finalización de contratos ni el pago anticipado; un retraso superior a diez días hábiles es sancionable y durante ese periodo no pueden generarse intereses ni reajustes. Ante cobros indebidos, estos deben devolverse en cinco días, o el consumidor podrá reclamar ante la Comisión para el Mercado Financiero.

✓ En créditos hipotecarios, sólo podrá incluirse la hipoteca que garantice el crédito, salvo solicitud escrita del deudor. Cumplida la obligación garantizada con hipoteca específica, el proveedor debe, a su costo, otorgar e inscribir el alzamiento de la hipoteca en 45 días, e informar al deudor dentro de los 30 días siguientes. Lo mismo aplica para hipotecas generales, pero tras informar el proveedor, el deudor debe solicitar formalmente el alzamiento.

✓ Si no existen deudas garantizadas por hipoteca general, el deudor puede pedir el alzamiento sin esperar aviso del proveedor, quien debe efectuarlo en igual forma y plazo. El deudor también puede optar por mantener la garantía.

✓ Los alzamientos masivos de hipotecas pueden realizarse mediante escritura pública colectiva, y el Conservador debe inscribirlos en un máximo de diez días. Los notarios y conservadores no pueden negarse a practicarlos. Si el acreedor no realiza el alzamiento, el deudor puede solicitarlo judicialmente.

✓Estas reglas aplican igualmente a cesionarios de créditos hipotecarios. Los proveedores deben permitir pagos automáticos o transferencias electrónicas desde entidades distintas a la propia.

4. Colombia

- Ley 1328 de 2009 (Julio 15) Por la cual se dictan normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones.⁴²

Establece el régimen de protección al consumidor financiero para regular las relaciones entre los consumidores financieros (clientes, usuarios y clientes potenciales) y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Se considera como consumidor financiero, a toda persona que sea consumidor en el sistema financiero, asegurador y del mercado de valores.

Estipula como principios rectores de la relación entre consumidores y empresas: la debida diligencia, la libertad de elección, el derecho a la transparencia e información clara y suficiente, la responsabilidad en la atención de reclamos, el manejo de conflictos de interés y educación financiera.

La ley reconoce como derechos de los consumidores: el de recibir productos y servicios con óptimos estándares de calidad y seguridad, el acceso a información clara y oportuna, recibir educación sobre los productos y derechos, así como, el establecimiento de mecanismos para presentar consultas, quejas o reclamos; y que éstos tengan solución oportuna.

La ley determina como obligaciones de las entidades vigiladas: la de entregar productos y servicios en las condiciones ofrecidas, garantizar publicidad veraz y transparente, contar con un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) para la gestión de peticiones y reclamaciones, no incluir cláusulas y prácticas abusivas, preservar la información confidencial de los consumidores, garantizar acceso a la información y a los mecanismos de consulta gratuita y los programas educativos para consumidores.

Se señala como cláusulas no permitidas y prácticas abusivas: aquellas que limiten los derechos de los consumidores, inviertan la carga de la prueba contra el consumidor, incluyan espacios en blanco sin autorización expresa, o que eximan injustamente responsabilidades de las entidades financieras.

La Defensoría del Consumidor Financiero es una entidad con autonomía que atiende reclamos y quejas; actuando como conciliador entre consumidores y entidades, además de proponer modificaciones normativas y asegurar la protección especial al consumidor financiero.

Esta ley promueve la transparencia, la equidad contractual y la educación para que los consumidores financieros puedan tomar decisiones informadas,

⁴² Colombia. Ley 1328-2009 (Julio, 15) https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma_pdf.php?i=36841

contribuyendo a la protección efectiva de sus derechos dentro del sistema financiero colombiano.

- Ley 1555 de 2012 (Julio 09). Por medio de la cual se permite a los consumidores financieros el pago anticipado en las operaciones de crédito y se dictan otras disposiciones⁴³.

Norma cuyo objetivo es precisar el derecho de los consumidores financieros de realizar pagos anticipados en las operaciones de crédito en moneda nacional sin incurrir en penalizaciones o compensaciones por lucro cesante, ya sea en forma total o parcial. Establece la obligación de las entidades crediticias de proporcionar al usuario información transparente, precisa, confiable y oportuna sobre esta posibilidad de realizar pagos anticipados antes de otorgar el crédito.

Este derecho aplica únicamente a créditos en moneda nacional cuyo saldo sea igual o inferior a 880 salarios mínimos legales mensuales vigentes (SMMLV). Para créditos superiores a este monto, las condiciones de pago anticipado se regirán por las cláusulas contractuales pactadas.

El consumidor tiene derecho a decidir si el pago parcial anticipado se aplica para reducir el plazo del crédito o disminuir el valor de la cuota. El beneficio no aplica para créditos hipotecarios, ni para préstamos otorgados entre personas naturales o comerciantes cuyo objeto social no sea la colocación de crédito.

En el caso de deudores con varios créditos en una misma entidad, podrán aplicar el derecho al pago anticipado hasta el límite mencionado (880 SMMLV).

- Ley 1748 de 2014 (diciembre 26) Por medio de la cual se establece la obligación de brindar información transparente a los consumidores de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones⁴⁴.

Ley que modifica el Artículo 9 de la Ley 1328 del 2009, incorporando un párrafo para precisar las obligaciones de las entidades del sistema financiero, de brindar información transparente a los consumidores de servicios financieros.

Esta ley busca fortalecer la protección al consumidor financiero mediante una mayor claridad y transparencia en la información, permitiéndole tomar decisiones informadas y comparativas en servicios financieros.

Las entidades vigiladas deben informar a sus clientes, además de la tasa de interés efectivamente pagada o recibida, el Valor Total Unificado (VTU), que incluye todos los conceptos efectivamente pagados o recibidos por el cliente en una operación financiera, tanto en operaciones activas como pasivas.

Al cliente potencial se le debe suministrar una proyección anticipada del VTU que pagaría o recibiría, cuando la naturaleza del producto o servicio lo permita. Este valor se debe expresar en términos porcentuales efectivos anuales.

⁴³ Colombia. Ley 1555 de 2012 (Julio 09) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=48301>

⁴⁴ Colombia. Ley 1748 de 2014 (Diciembre, 26) <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=60402>

El Valor Total Unificado (VTU) debe tener la misma visibilidad y publicidad que las tasas de interés relacionada con el producto o servicio ofrecido, para que el consumidor pueda comparar y comprender los costos reales y totales de las operaciones financieras.

Las administradoras de Fondos de Pensiones del Régimen de Ahorro Individual deben poner a disposición de sus afiliados, mediante extractos trimestrales, información clara sobre deducciones, semanas cotizadas, ingresos base y demás detalles relevantes.

- Ley 1793 de 2016. Dicta normas en materia de costos de los servicios financieros y se dictan otras disposiciones.⁴⁵

Publicada el 7 de julio de 2016. Tiene el objetivo de establecer los derechos de los consumidores del sistema financiero, respecto a la disposición de los fondos de ahorros y/o depósitos electrónicos que tengan en las entidades bancarias. Asimismo, establece la obligación de las entidades de facilitar los mecanismos para el retiro de los depósitos sin que el cliente incurra en costos adicionales. En las cuentas de ahorros, las entidades sólo podrán cobrar costos financieros y/o transaccionales por los primeros sesenta (60) días de inactividad y/o ausencia de movimientos financieros por parte del usuario. En ningún caso, podrán hacer cobros retroactivos.

Las entidades autorizadas para captar recursos del público están en la obligación de reconocer a los usuarios una tasa de interés remuneratoria mínima en todas las cuentas de ahorro, para cualquier nivel de depósito:

III. INDICADORES DE LA PROTECCIÓN DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS⁴⁶

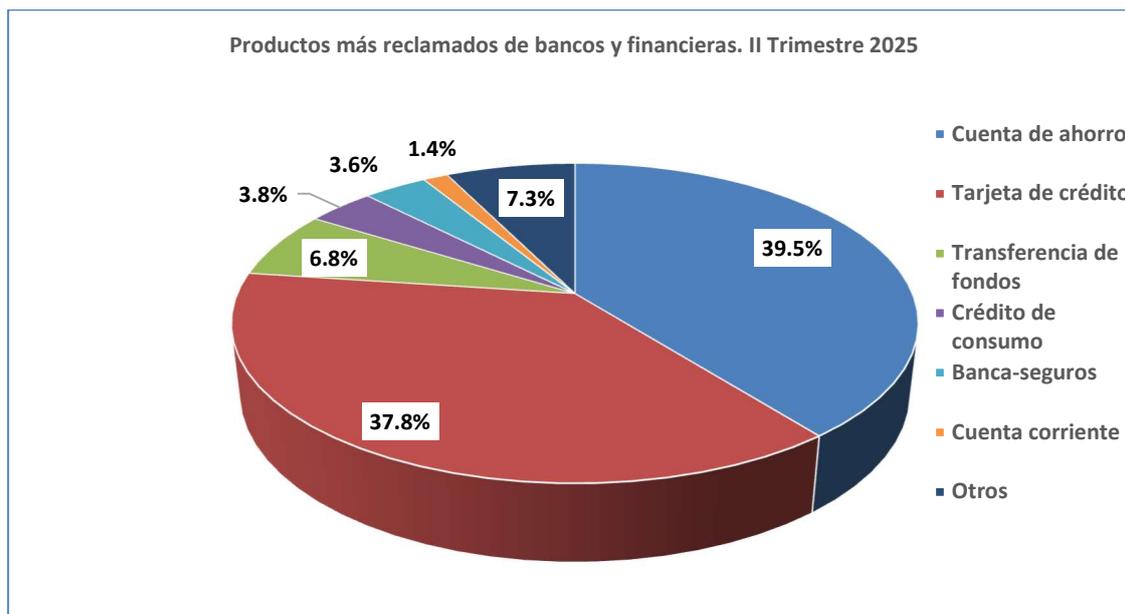
a. Productos más reclamados de bancos y financieras (Al segundo trimestre del 2025)

PRODUCTOS	PORCENTAJE DE CASOS
Cuenta de ahorro	39.5%
Tarjeta de crédito	37.8%
Transferencia de fondos	6.8%
Crédito de consumo	3.8%
Banca-seguros	3.6%
Cuenta corriente	1.4%
Otros	7.3%

Fuente: SBS
Elaboración ASISP

⁴⁵ Colombia. Ley 1793 de 2016. <https://www.suin-juriscal.gov.co/viewDocument.asp?id=30021676>

⁴⁶ Fuente: Superintendencia de Banca, Seguros y AFP <https://www.sbs.gob.pe/productos-mas-reclamados-de-bancos-y-financieras>

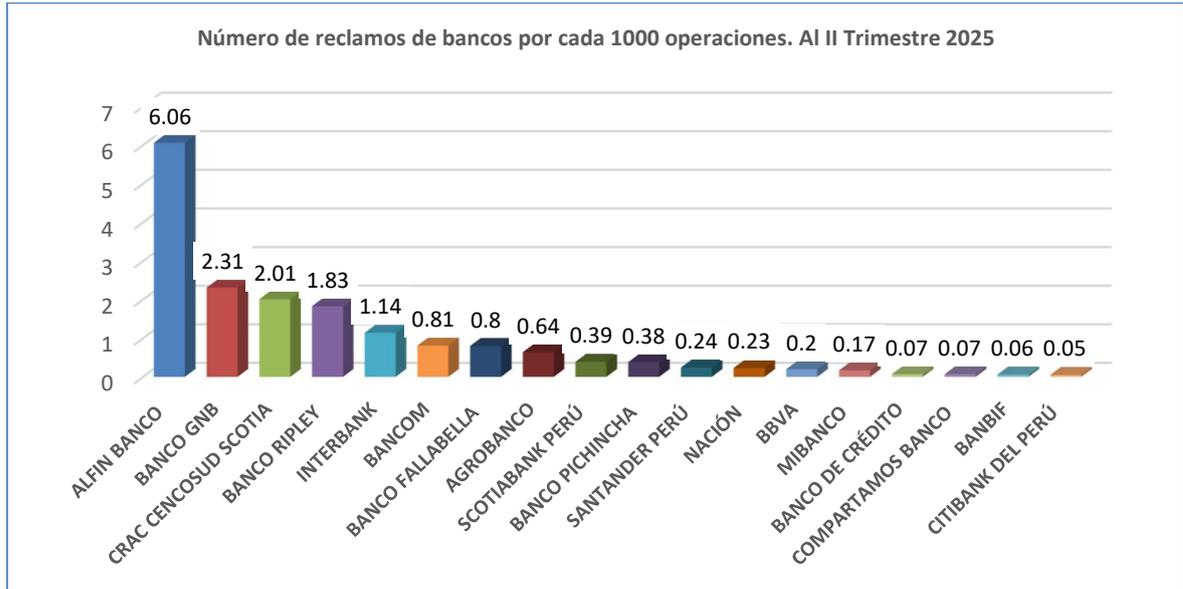


Fuente: SBS
Elaboración ASISP

b. Número de reclamos por cada 1000 operaciones en bancos y financieras – Al II Trimestre 2025

BANCOS	CASOS
ALFIN BANCO	6.06
BANCO GNB	2.31
CRAC CENCOSUD SCOTIA	2.01
BANCO RIPLEY	1.83
INTERBANK	1.14
BANCOM	0.81
BANCO FALLABELLA	0.8
AGROBANCO	0.64
SCOTIABANK PERÚ	0.39
BANCO PICHINCHA	0.38
SANTANDER PERÚ	0.24
NACIÓN	0.23
BBVA	0.2
MIBANCO	0.17
BANCO DE CRÉDITO	0.07
COMPARTAMOS BANCO	0.07
BANBIF	0.06
CITIBANK DEL PERÚ	0.05

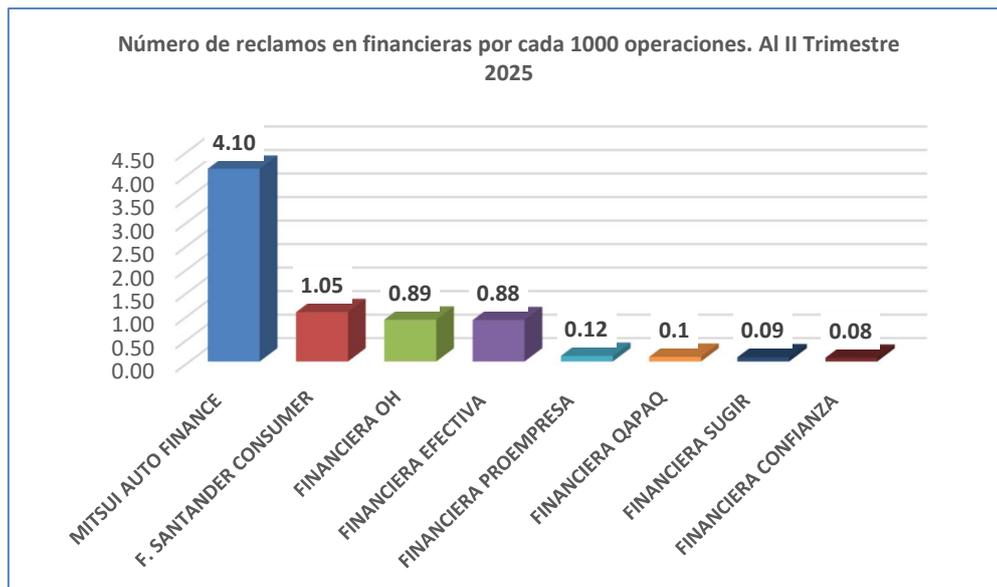
Fuente: SBS
Elaboración ASISP



Fuente: SBS
Elaboración ASISP

FINANCIERAS	CASOS
MITSUI AUTO FINANCE	4.10
F. SANTANDER CONSUMER	1.05
FINANCIERA OH	0.89
FINANCIERA EFECTIVA	0.88
FINANCIERA PROEMPRESA	0.12
FINANCIERA QAPAQ	0.1
FINANCIERA SUGIR	0.09
FINANCIERA CONFIANZA	0.08

Fuente: SBS
Elaboración ASISP

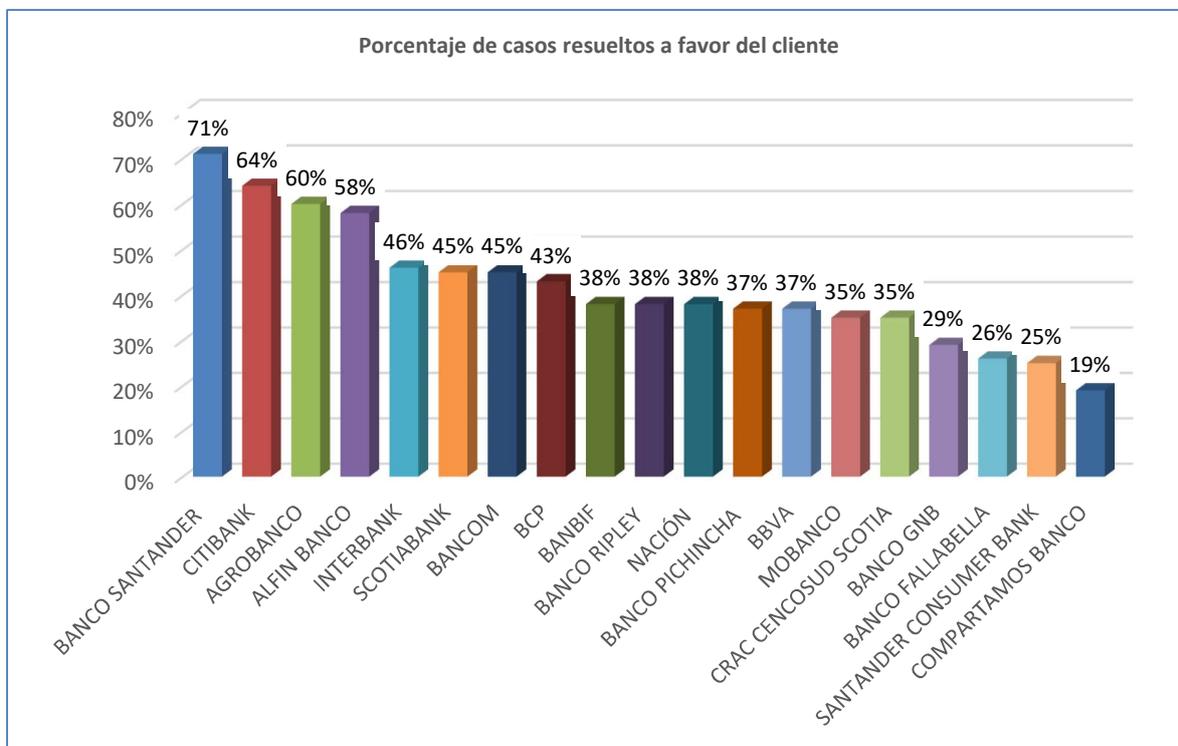


Fuente: SBS
Elaboración ASISP

c. Porcentaje de reclamos resueltos a favor del cliente. Al II Trimestre 2025

BANCO	% CASOS
BANCO SANTANDER	71%
CITIBANK	64%
AGROBANCO	60%
ALFIN BANCO	58%
INTERBANK	46%
SCOTIABANK	45%
BANCOM	45%
BCP	43%
BANBIF	38%
BANCO RIPLEY	38%
NACIÓN	38%
BANCO PICHINCHA	37%
BBVA	37%
MOBANCO	35%
CRAC CENCOSUD SCOTIA	35%
BANCO GNB	29%
BANCO FALLABELLA	26%
SANTANDER CONSUMER BANK	25%
COMPARTAMOS BANCO	19%

Fuente: SBS
Elaboración ASISP



Fuente: SBS
Elaboración ASISP