



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



# ***Presentación del SBS ante el Congreso de la República***

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP  
Octubre - 2014



# Agenda

1. Acciones en protección al consumidor de servicios financieros
2. Seguridad en Tarjetas de Crédito y Débito
3. Regulación de Tasas de Interés



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ

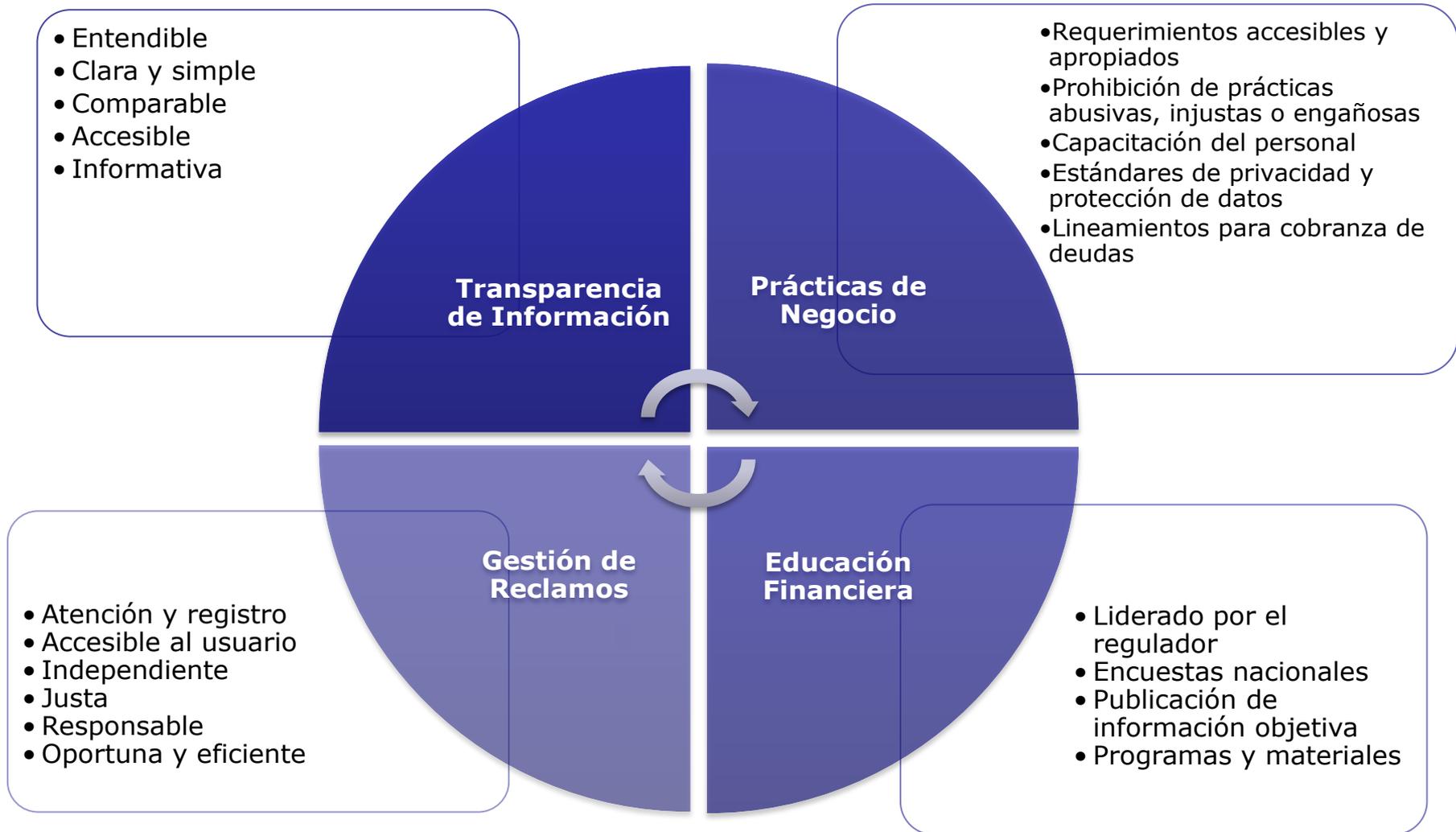


# Agenda

1. Acciones en protección al consumidor de servicios financieros
2. Seguridad en Tarjetas de Crédito y Débito
3. Regulación de Tasas de Interés



## **PILARES EN LA REGULACIÓN Y SUPERVISIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DE SERVICIOS FINANCIEROS**





# **FORTALECIMIENTO DEL MARCO REGULATORIO**

2005

LEY COMPLEMENTARIA A LA  
LEY DE PROTECCIÓN AL  
CONSUMIDOR EN  
SERVICIOS FINANCIEROS

2013

Reglamento de  
Transparencia del  
Sistema Financiero

Categorías y  
Denominaciones de  
Comisiones

Reglamento de  
Transparencia del  
Sistema de Seguros

Reglamento de  
Tarjetas de Crédito  
y Débito

Metodología de  
cálculo del pago  
mínimo  
(Tarjetas de Crédito)

Servicios de  
Atención al  
Usuario



## COMISIONES

**Reglamento de  
Transparencia  
Res. SBS 8181-2012**



18 Cargos Prohibidos

**Categorías y  
Denominaciones de las  
Comisiones  
Circular B-2213-2012**



Ordenar tarifarios: 58  
comisiones asociadas a 6  
productos



Simplificar la información  
SIMILAR NOMENCLATURA



Identificar cargos prohibidos  
y proceder con su  
eliminación.



# ACCIONES DE SUPERVISIÓN

Fuentes de información

## EXTRA SITU

Permanente

1. Aprobación de CGC
2. Validación de tarifas y Comisiones
3. Revisión de información publicada por entidades
4. Análisis de información de denuncias y reclamos
5. Evaluación de estudios de demanda
6. Medición de riesgo
7. Coordinación con entidades y gremios

## IN SITU

Perfil de Riesgo

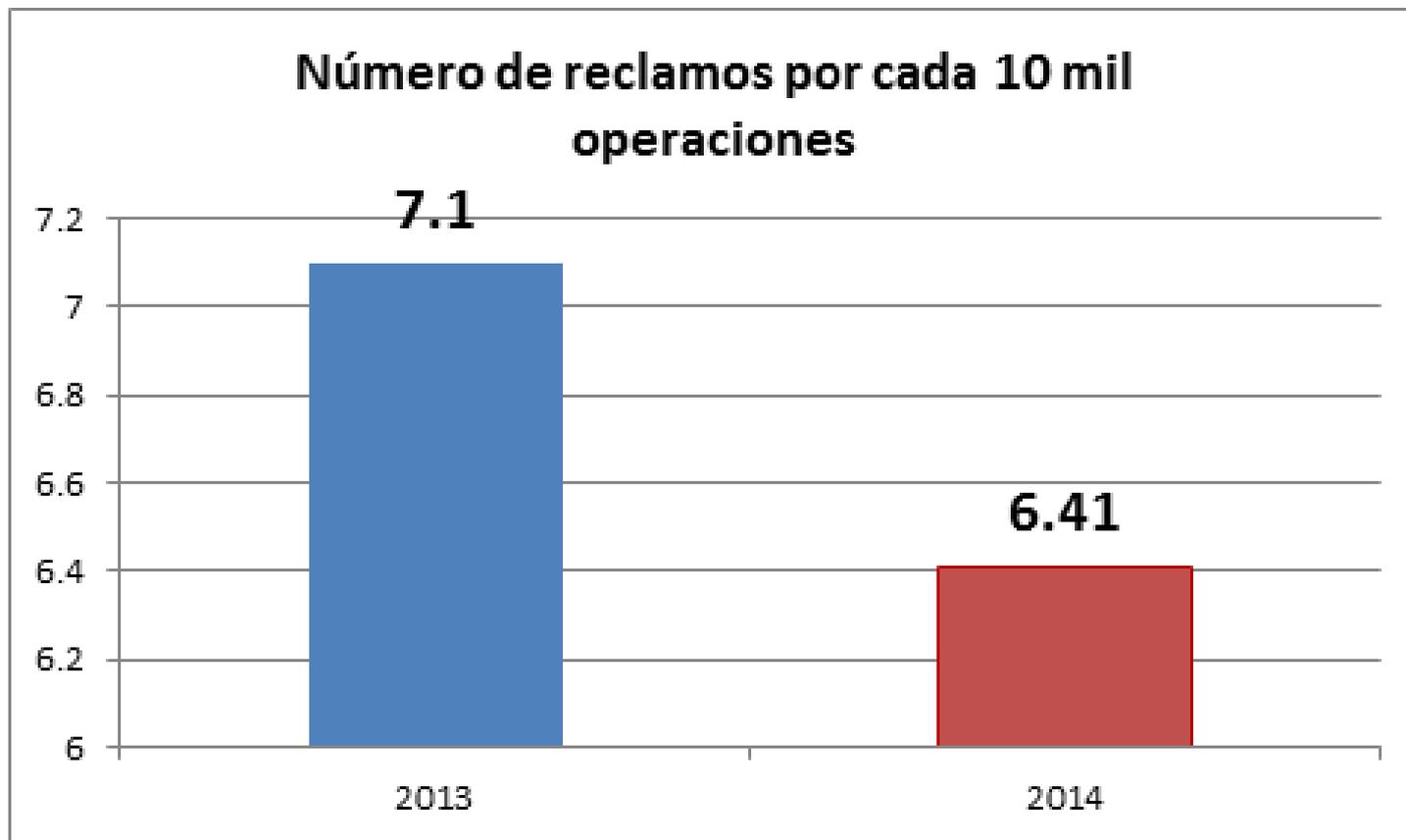
1. Visitas de Inspección Ordinarias
2. Visitas de Inspección Especiales
- 3. Visitas de Verificación a Agencias**
- 4. Cliente Incógnito**

IFI

Herramientas de captura y administración de información

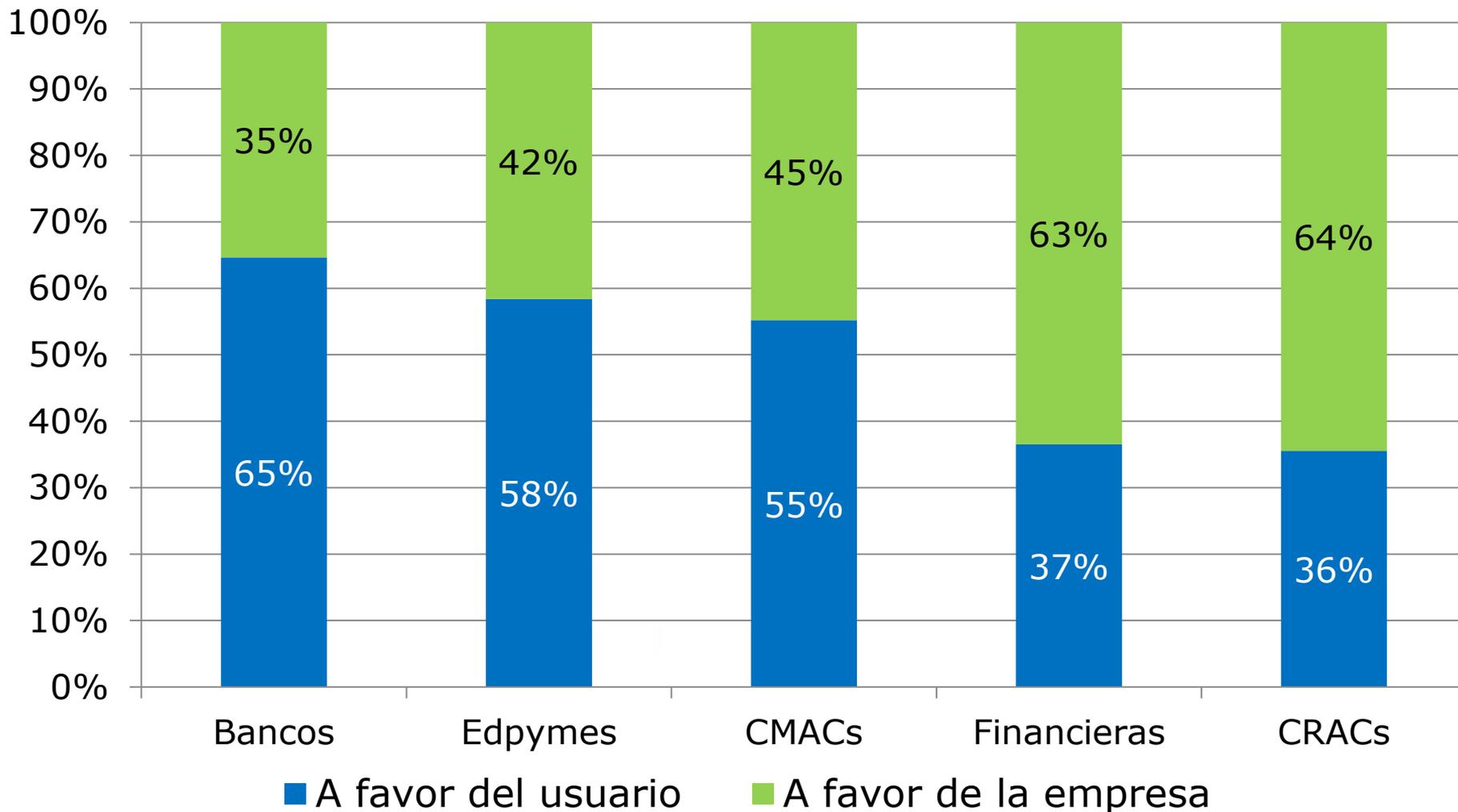


## RECLAMOS SISTEMA FINANCIERO





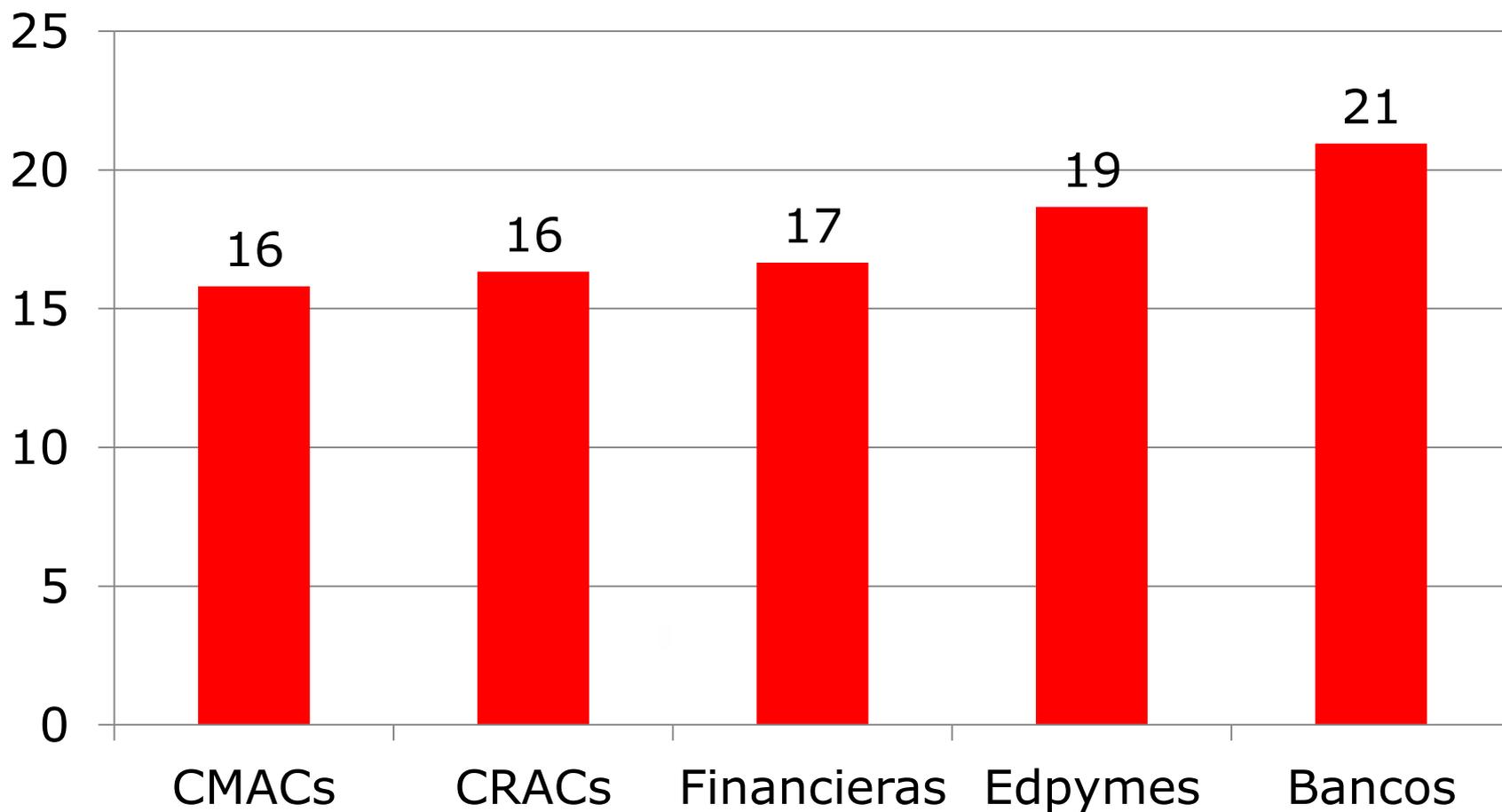
## RECLAMOS SISTEMA FINANCIERO





## RECLAMOS SISTEMA FINANCIERO

Días promedio para absolución de reclamos





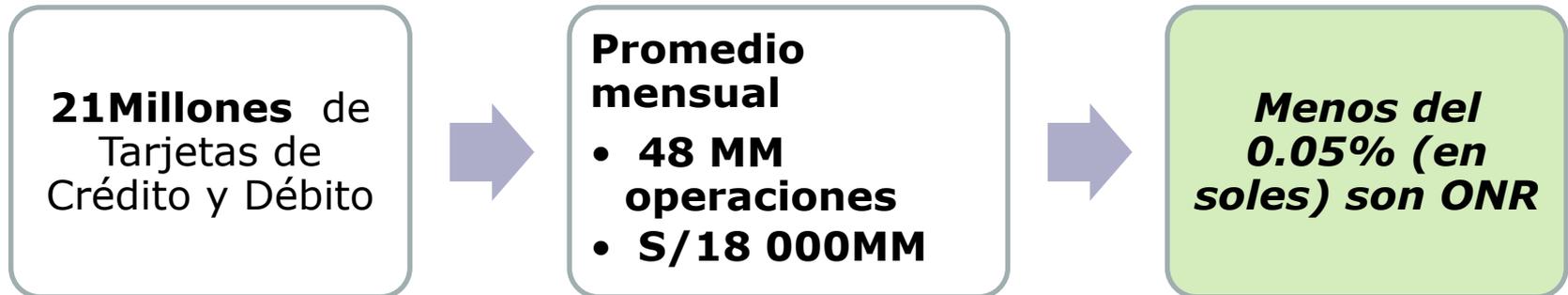
# Agenda

1. Acciones en protección al consumidor de servicios financieros
2. Seguridad en Tarjetas de Crédito y Débito
3. Regulación de Tasas de Interés



## ***Las operaciones no reconocidas (ONR) con tarjetas representan un bajo porcentaje del total de operaciones.***

***A dic. 2013***





## ***El Reglamento SBS de Tarjetas de Crédito y Débito emitido en octubre 2013 establece mayores medidas de seguridad en estos medios de pago:***

**En la emisión de las tarjetas**

**En la entrega de la tarjeta y uso de claves**

**En la información al usuario**

**En el procesamiento y monitoreo de las operaciones**



## Asimismo se precisa que el usuario de Tarjetas de Débito y Crédito NO es responsable de pérdidas en los siguientes casos:

Nueva Regulación

- Clonación de la tarjeta
- Suplantación del usuario en las oficinas de la empresa
- Falla de mecanismos de comunicación, canales o sistemas de la empresa

Sigue vigente

- Operaciones luego de cancelación o vencimiento de la tarjeta
- Operaciones luego de notificación de pérdida, robo o uso no autorizado



## ***La implementación de los chips en las tarjetas se encuentra en curso***

### **Fase 1**

**A partir del 31-Dic-2014**

- Nuevas tarjetas deben ser emitidas con chip
- Los usuarios podrán realizar el cambio de sus tarjetas de banda magnética a una con chip.

### **Fase 2**

**A partir del 31-Dic-2015**

- Cajeros automáticos deben estar listos para leer los chips.
- Vence plazo para implementar medidas de seguridad alineadas con estándar internacional PCI



## ***Resumen***

- La Regulación vigente promueve mayor seguridad y protección al usuario.
- El sistema financiero viene implementando las medidas requeridas, alineadas a los mejores estándares internacionales, lo que demanda un esfuerzo significativo de la industria.
- En el actual contexto, no resulta conveniente incorporar medidas adicionales (como fotografía y la huella digital) en las tarjetas, puesto que se contará con mejores medidas de protección contra el fraude.



# Agenda

1. Acciones en protección al consumidor de servicios financieros
2. Seguridad en Tarjetas de Crédito y Débito
3. Regulación de Tasas de Interés



## **MARCO LEGAL VIGENTE: Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros**

### ***"Artículo 9º.- Libertad para fijar tasas de interés, comisiones y tarifas***

*Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243º del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera.*

*...."*



## ***Enfoque Prudencial para promover tasas de interés competitivas en el sistema financiero***

Competencia

Más de 60 empresas operando activamente en el sistema financiero, con reglas de juego niveladas y una central de riesgos potente.

Transparencia de información

Regulación y supervisión especializada en temas de transparencia de información, con un rol activo en promover una mayor difusión de precios.

Eficiencia  
(reducción de costos)

Mayor innovación (e.g. canales alternativos de atención) y aprovechamiento de economías de escala.



## ***Innovación Reciente: Uso de técnicas psicométricas para la evaluación del deudor***

- Consiste en aplicar **pruebas psicométricas** para evaluar la **habilidad y voluntad de pago** de un emprendedor o persona natural en general.
- Los resultados de la prueba permiten contar con una **puntuación** sobre la **ética, carácter y/o capacidad emprendedora** del solicitante del crédito.
- Esta información, **combinada** con las herramientas tradicionales, permite una **evaluación más precisa del deudor**.
- **Beneficios esperados:** mayor inclusión financiera y menores tasas de interés para los clientes con un buen perfil.
- **Seis (6) empresas del sistema** ya vienen implementando estas técnicas o se encuentran en proceso de ello.



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



PERÚ



# ***Presentación del SBS ante el Congreso de la República***

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP  
Octubre - 2014