

CONGRESO DE LA REPÚBLICA
PRIMERA LEGISLATURA ORDINARIA 2016

COMISIÓN DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y ORGANISMOS REGULADORES DE
LOS SERVICIOS PÚBLICOS

MARTES, 11 DE OCTUBRE DE 2016
PRESIDENCIA DEL SEÑOR JUAN CARLOS EUGENIO GONZALEZ ARDILES

-A las 11:07 h, se inicia la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Buenos días señores congresistas siendo las 11:07 minutos.

En primer lugar les pido las disculpas del caso porque el día de hoy están llenas las salas y disculpen la impuntualidad, pues siempre empezamos a las 11:00 h como es una costumbre de este nuevo Congreso, empezar en punto todas las comisiones. En segundo lugar por las incomodidades que podamos tener en este pequeño lugar.

Encontrándose presentes los congresistas Yonhy Lescano, César Segura, Miguel Elías, Modesto Figueroa y quien habla.

Vamos a empezar la sesión informativa.

Se deja constancia de la licencia de los señores congresistas Edwin Donayre, Ana María Choquehuanca.

Al no contar con el quorum reglamentario, damos inicio a la sesión en calidad de informativa.

Vamos a invitar a pasar a la presidenta de la Superintendencia de Banca y Seguros, María del Socorro Heysen Zegarra. Se suspende la sesión por un minuto.

-Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.— Se reanuda la sesión damos la más cordial bienvenida a la presidenta de la Superintendencia y Banca y Seguros, María del Socorro Heysen Zegarra, superintendente de Banca y Seguros y AFP a quien hemos invitado para que nos informe respecto al cumplimiento de la Ley 30478 en lo referente a la disponibilidad del 25% de los fondos individuales de las AFP, para fines de adquisición de vivienda o pago de crédito hipotecario y sobre los cobros de comisiones de empresas del sistema financiero.

Señor Heysen Zegarra, tiene el uso de la palabra para exposición por 35 minutos, como quedamos con sus asesores.

Mil disculpas, doctora, un segundo por favor, le pido por favor a los asesores y a las personas que guarden silencio porque esta sala es un poco incomoda, no tenemos las facilidades. Doctora muchas gracias por venir, le pido disculpas por estas incomodidades, bienvenida, tiene 35 minutos para su exposición. Gracias.

La señora PRESIDENTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP, doña María del Socorro Heyzen Zegarra.— Antes que nada quiero agradecer a la Comisión de Defensa al Consumidor por la invitación a explicar sobre dos temas que son muy importantes para los usuarios del sistema financiero.

Quiero primero poner en perspectiva, ¿cuál es el rol de la Superintendencia de Bancos, en los temas de protección al consumidor? ¿cuáles son las facultades que tenemos? luego pasaré a explicar las preguntas de la comisión sobre las comisiones del sistema financiero, seguidamente pasaré a conversar sobre cómo se han ido acogiendo los afiliados a la disposición de este 25% de la cuenta individual de capitalización y finalmente termino con algunos servicios que tiene la Superintendencia para el ciudadano.

Es importante decir que el rol que ha tenido la SBS con respecto al tema de protección al consumidor ha venido cambiando a lo largo de los años, hasta antes del año 2005 la Superintendencia tenía un rol fundamentalmente de protección y de defensa de los intereses del público; pero en cuanto a la solidez económica y financiera de las entidades supervisadas. Es decir estaba preocupada por la solvencia, por la liquidez, por aspectos prudenciales, no tenía un rol de protección al consumidor en aspectos vinculados a la conducta de las entidades financieras en los mercados en los que operan.

A partir del año 2005 con la Ley 28587, que fue promovida por el congresista Lescano, se introducen algunas funciones de la Superintendencia con respecto al tema de protección al consumidor y luego inicialmente se refería a temas vinculados a la transparencia de información de servicios financieros y algunos temas vinculados a la aprobación de identificación y cláusulas abusivas.

Más adelante en el año 2010, hubo una ley del Código de Protección al Consumidor que introdujo y amplió las facultades de la Superintendencia con respecto a los temas de conducta del mercado y estas leyes fueron modificadas también en el 2012 ampliando aún más las facultades de la Superintendencia. Ha habido todo un proceso por el que la Superintendencia ha ido adquiriendo nuevas facultades, adquiriendo nuevas funciones y acostumbrándose a estas nuevas facultades y a estas nuevas funciones.

Qué cosa es lo que quiere decir o cuáles son los pilares principales de la adecuada conducta de mercado que deben tener todas las entidades que participan en el sistema financiero.

Primero, hasta antes del año 2012, la Superintendencia y los pilares principales en los que descansaban las leyes del sistema financiero tenían que ver con una adecuada gestión de los reclamos de los consumidores y transparencia de información o sea los dos pilares de la izquierda son previos al año 2012.

A partir del año 2012 en que amplía las facultades de la Superintendencia, hay una serie de otros temas que van incorporándose por ejemplo, temas vinculados al trato justo, al

trato oportuno, al trato equitativo de los usuarios del sistema financiero.

Por ejemplo el reglamento de tarjetas de crédito delimita claramente, cuáles son las responsabilidades de los usuarios y de las entidades financieras cuando se pierde una tarjeta de crédito, ya a partir de ese momento por ejemplo las entidades financieras no le pueden desconocer los cargos que se han realizado por cuenta de sus tarjetas de crédito perdidas cuando la persona ya informó a la entidad financiera, hasta antes de esa fecha las entidades financieras seguían asumiendo que el usuario era el responsable de los cargos.

Otro tema ha sido el diseño adecuado de los productos, de modo por ejemplo que ahora hay metodologías más claras sobre, cómo se debe calcular el pago mínimo que realizan los usuarios de las tarjetas de créditos, cuáles son los servicios inherentes de las actividades financieras por las cuales las entidades no pueden cobrar, no se puede cobrar por ejemplo comisiones por evaluar un crédito, eso es parte inherente del servicio financiero y hay una serie de otras cosas que están claramente determinadas como actividades inherentes por las cuales no se puede cobrar.

En tercer lugar, por ejemplo se han ido eliminando las barreras que ponían las entidades financieras a los competidores o a la competencia en el momento en que un usuario o un cliente de una entidad financiera que quería cambiarse de una entidad a otra entidad. Antes había muchas barrera que ponían, le decían no, si usted abre su cuenta la puede abrir por teléfono como quiera abrirla, pero si la quiere cerrar tiene que irse, no sé a la punta del cerro, de tres a cuatro de la tarde. Ahora ese tipo de comportamientos que en realidad, que aparte de ser abusivos limitan la competencia, ya no se pueden realizar.

Otros temas vinculados a la calidad de la atención, capacitación del personal para atender a los usuarios, hay una serie de temas adicionales, nuevos canales para la difusión de información o para la atención a los usuarios, ya no solamente es en oficinas sino hay canales virtuales, hay canales por teléfono, folletos informativos, una serie de cosas adicionales.

Y luego, el cumplimiento de las condiciones pactadas, entonces todos estos pilares se han ido incorporando a la reglamentación, a la regulación del sistema financiero y se han ido estableciendo regulaciones sobre todos estos aspectos que han tenido además periodos graduales de adecuación y la mayor parte de ellas ya están en total vigencia a partir del año 2016.

Me parece que vale la pena aclarar, ¿cuál es la diferencia entre la Superintendencia e Indecopi? porque desde el momento en que la Superintendencia adquiere facultades vinculadas a la protección al consumidor entonces queda la duda. ¿La Superintendencia hace lo mismo que Indecopi? se están duplicando las funciones de ambos entes y la respuesta es no, no se están duplicando las funciones, les voy a explicar cuáles son las diferencias:

Primero, el rol de la Superintendencia en cuanto a entidades del sistema financiero y del sistema de seguros es establecer

regulaciones y supervisar la conducta de mercado de las entidades financieras (2)

El rol de Indecopi, en cuanto a las entidades financieras y de seguros, es absolver reclamos individuales, dicta medidas resarcitorias y sanciones de incumplimiento.

La Superintendencia, no puede resarcir a un cliente, no se encarga de reclamos individuales, no sanciona casos individuales. Lo que la Superintendencia hace es evalúa el cumplimiento de las normas de conducta de mercado, verifica si es que hay algunos patrones de incumplimiento y establecen sanciones en función a los patrones de incumplimiento, además utiliza las visitas y las denuncias que se producen en la plataforma de atención al usuario de la Superintendencia, para por ejemplo dirigir sus visitas de inspección de una manera focalizada, de modo que si se detectan que hay reclamos por tarjetas de créditos, entonces los equipos de la Superintendencia del área de conducta de mercados se dirigen a vigilar cómo es que la determinada entidad que tiene demasiadas denuncias o reclamos se comporta al respecto.

Y establece además las medidas correctivas no solamente para resolver los casos individuales o más bien no para resolver los casos individuales sino para resolver las causas que generan el problema. La Superintendencia va a las causas del problema, Indecopi va a las consecuencias del problema, resuelve el caso individual y puede resarcir. Eso es en cuanto a entidades financieras y de seguros.

Con respecto al sistema de pensiones es un poco distinto, con respecto al sistema de pensiones la Superintendencia tiene los dos sombreros, tiene el sombrero de vigilar la conducta de mercado y de atender y resolver los casos individuales, es el único caso de entidades supervisadas, que la Superintendencia del Banco tiene los dos sombreros, el de regulador y supervisor de conducta de mercado y el de absolver los problemas individuales de los usuarios.

Habiendo dicho esto de cuáles son los roles de las instituciones paso a los temas de esta reunión.

Quiero empezar diciendo, que en los últimos 5 años ha habido un gran crecimiento en el número de deudores que son atendidos en el sistema financiero, ha habido alrededor de un millón setecientos mil deudores nuevos atendidos en el sistema financiero en los últimos 5 años de modo que ahora tenemos más de seis millones de deudores.

La mayor parte de los deudores nuevos, si vemos el gráfico de la izquierda, está fuera de Lima y esto es una información que es muy interesante creo que el desarrollo del sistema financiero previo a los últimos años estaba muy concentrado en Lima y en grandes ciudades; en los últimos 5 años ha habido una difusión a nivel nacional del sistema financiero, con una participación importante de usuarios del norte y del sur. Por qué digo esto, porque esto genera retos muy importantes, no solamente es un cambio de marco regulatorio en los últimos años, sino el siguiente reto es, cómo atender a usuarios que recién se

reincorporan al sistema financiero y esto es un reto enorme para las entidades del sistema financiero, también es un reto enorme para los usuarios y los usuarios que tienen que entender lo que les dicen las entidades financieras, entender los usuarios y por eso es necesario un esfuerzo enorme de las entidades financieras de tener reglas y contratos claros, de modo que los usuarios puedan entender lo que se les ofrece.

Y además que les ofrezcan cosas que son útiles para ellos, no que les vendan un producto enlatado que puede ser muy útil para un estudiante universitario de Lima, pero que no es muy útil para un agricultor de Cajamarca,

Entonces, en este contexto la Superintendencia ha venido trabajando en los últimos años para ordenar el problema de las comisiones, ha habido muchos comentarios sobre la gran cantidad de comisiones que había en el sistema financiero y que cobraba el sistema financiero a los usuarios. No voy a discutir cuál es el número exacto que se cobraba, digamos hay diversas versiones sobre cuál era el número exacto de comisiones que se cobraba, pero lo que sí es importante decir, es que se han ido reduciendo y reordenando.

El paso inicial para este ordenamiento es la definición, de qué cosa es inherente a los servicios financieros. Inherente a los servicios financieros son actividades que son propias del producto, del servicio ofrecido por el Banco, por ejemplo para dar un crédito a alguien yo tengo que evaluar la capacidad de pago del deudor, no le puedo cobrar por evaluar su capacidad de pago porque eso es algo inherente al producto que yo estoy ofreciendo, no le puedo cobrar por desembolsar el crédito, el desembolso del crédito, digamos no hay crédito sin desembolso, entonces no le puedo cobrar por desembolsar el crédito porque es inherente al crédito.

Tampoco le puedo cobrar por ir a cobrarle el crédito, las gestiones de cobro del crédito son inherentes al producto crediticio o no le puedo cobrar por evaluar las garantías también, las garantías son algo inherente del servicio. Por el lado pasivo no le puedo cobrar por cuidar su depósito, esa es la función principal de los Bancos es cuidar los depósitos de los depositantes, sino para qué depósito sino para que me lo cuiden, yo no puedo decir, yo le cobro a usted por cuidar su depósito, no tiene sentido. Tampoco le puedo cobrar por activar una cuenta de ahorros o no le puedo cobrar por emitir una nueva tarjeta de crédito, renovarle la tarjeta de crédito. Esas son las primeras reglas, entonces no se puede cobrar por lo que es inherente.

Además de eso se han ido estableciendo algunas prohibiciones explícitas de cosas que no se pueden cobrar, que no calzan exactamente entre lo que inherente o no inherente pero que también se han prohibido porque constituyen derechos importantes de los usuarios o podrían constituir doble cobro, por ejemplo el usuario tiene derecho a realizar un pago anticipado y entonces no se le puede cobrar por prepagar la deuda, es un derecho del usuario.

Tampoco se le puede cobrar por reclamar es un derecho del usuario reclamar y por lo tanto el Banco no le puede cobrar por reclamar o no se le puede cobrar por emitir una constancia de adeudo, también es un derecho del usuario saber cuando termina de pagar un crédito que el Banco le dé un papelito donde dice, señor usted ya no me debe nada, eso es una constancia de no adeudo. El banco no le puede cobrar por decirle usted ya no me debe nada, a no ser que lo pida varias veces.

Tampoco puede cobrar por emitir estados de cuenta de manera virtual, la mayor parte de Bancos ya tiene un canal, todos los Bancos tienen un canal virtual para la emisión de estados de cuenta. Sí podría cobrar por enviármelos a mi domicilio en medio físico por ahí hay un costo adicional de correos. Tampoco me pueden cobrar por disponer de efectivo en mi tarjeta de crédito, ya me están cobrando la tasa de interés por disponer del efectivo, si me cobran por el efectivo, por disponer del efectivo, me están haciendo un doble cobro, la tasa de interés que me cobran por el efectivo más el cobro por la disposición de efectivo, entonces no hay doble cobro.

Tampoco me pueden cobrar por el exceso de línea en mi tarjeta de crédito porque ya me están cobrando la tasa de interés, no puede haber doble cobro.

A lo largo de los años se han ido prohibiendo una serie de cobros y ya en el momento actual podemos decir que las comisiones se han reducido. Primero, las comisiones que son más generales o propias del producto, existen solamente dos de esas: una para tarjetas de crédito, que el a membresía y otro para cuenta de ahorros que es la comisión por mantenimiento.

Aparte de esas dos comisiones que son más generales, existen algunas otras comisiones o tipos de comisiones que tienen que ver con servicios especiales que son solicitados por el usuario, por ejemplo, si una tarjeta o una cuenta de ahorros no tiene costo de mantenimiento porque es una cuenta a costo cero, esas cuentas de costo cero normalmente tiene un número limitado de operaciones que pueda realizar, su cuenta de costo cero, tiene un número de cinco operaciones al mes que usted puede realizar. Si realiza la sexta operación en cajero automático eso está por encima de la definición del producto y si se puede cobrar por esa sexta operación, no por las que están en el contrato original o hablando de la misma cuenta de costo cero, en algunos casos la cuenta de costo cero tienen un número muy limitado de operaciones en ventanilla, usted puede hacer dos operaciones de ventanilla al mes, si hace más operaciones en ventanilla ya hay un cobro por las operaciones.

En el caso de créditos de consumo por ejemplo, un servicio especial puede ser el descuento automático de mi cuota del crédito hipotecario en planilla, eso es un servicio especial, si se puede cobrar por eso o por el envío físico de los estados de cuenta.

Otras de las cosas por la que se puede cobrar por ejemplo, en el caso de depósitos, se me perdió la tarjeta de débito, no la primera pero se me perdió ahí hay un cobro o una emisión de una

tarjeta crédito adicional, la segunda o tercera tarjeta ahí puede haber un cobro, o realizo transacciones no en los cajeros automáticos de la entidad sino en cajeros automáticos de otras entidades, ahí podría haber un cobro.

Lo que hay es un reordenamiento de comisiones de modo que están altamente reguladas y están claramente establecidas las cosas por las que se puede cobrar y por las que no se puede cobrar.

Con este reordenamiento, el número de comisiones se han reducido a 59 en total. Hay una consecuencia adicional de este reordenamiento que es anteriormente con las miles de comisiones que habían y cada entidad tenía su propia terminología, era imposible para los usuarios comparar el costo efectivo del crédito de una entidad a otra entidad o el rendimiento efectivo del depósito de una entidad a otra entidad, por qué, porque en un lado se llamaba membresía y en el otro lado se llamabas cobro anual y cada cosa tenía su propia terminología en cada una de las entidades por lo cual los usuarios no tenían como decir, yo cómo hago para comparar estos dos productos, son iguales, son distintos.

Entonces, el reordenamiento posibilita eso; pero además la Superintendencia ha puesto una aplicación en su página Web que facilita a los usuarios comparar los costos efectivos de los determinados productos utilizando los costos efectivos, incluyendo comisiones para todas las entidades del sistema financiero. Esta es una aplicación que tiene bastante éxito con los usuarios, es bastante utilizada.

Ahora entrando específicamente al caso que me pidieron comentar, que es el caso de la comisión por membresía, como ya dije anteriormente, la comisión de membresía es la única comisión que es exigible en el caso de las tarjetas de crédito, por qué se cobran, se cobran principalmente porque las tarjetas de crédito vienen con algunos servicios adicionales, por ejemplo, programas de millas o acumulación de puntos para hacerse acreedor de ofertas o acceso a seguro en alquiler de automóvil o en seguro de viaje o promociones.

Entonces, lo que está pasando ahora es que la mayor parte, a pesar de que no está prohibido y que se puede cobrar por membresía, la mayor parte de entidades tienen distintos tipos de tarjetas, tienen una tarjeta que no cobra membresía y que no tiene estos servicios adicionales, no acumulan puntos o no tiene seguro para alquiler de autos. Hay en la mayor parte de entidades tarjetas de costo cero y hay tarjetas con costo, que son las que tienen programas de lealtad y que tienen una serie de otros beneficios. Acá tenemos para las entidades del sistema financiero que ofrecen tarjetas de crédito **(3)** los rangos de las comisiones, de membresías.

Primero hay algunas entidades que solo tienen tarjeta sin cobro de membresía, que son las dos primeras y luego hay otras entidades que tienen tarjetas sin cobro y con cobro, y solamente quedan cuatro entidades que tienen solamente tarjetas con algún tipo de cobro.

Ahora, aún en el caso de las entidades que tienen cobros por tarjetas de crédito, si comparamos el caso de los cobros en Perú, por el costo de la membresía con el costo de esas entidades en otros países de la región, lo que encontramos es que por lo general los costos en el caso de las tarjetas de crédito de Perú, suelen ser menores que los costos cobrados por membresía en otros países, por ejemplo si nos vamos al caso de Chile; Chile vemos que en el caso, por ejemplo, en el caso de Ripley acá nos cobran por membresía, en Chile cobran el equivalente de ciento veinte soles ¿por qué? porque en Chile hay control de tasas de interés y entonces, el control de tasas de interés hace que busquen otras maneras de cobrar.

Entonces, en resumen, lo que se ha ido haciendo es reordenar todo el sistema de Comisiones, y fortalecer la supervisión de conducta de mercado, en el campo de supervisión de conducta de mercado la Superintendencia tiene un equipo, ahora bastante importante de personas que se dedican a visitar las entidades financieras, a vigilar el cumplimiento de las normas de conducta de mercado, pero además tenemos... no solamente nos limitamos a ir a la agencia, a la oficina principal del banco, hablar con los jefes, sino que se hacen visitas a agencias de las entidades financieras para verificar, no solamente quedándonos en lo que nos dijeron los jefes y mirar las políticas y las normas, sino verificar cómo funcionan en la práctica, entonces, en el gráfico de la derecha tenemos el número de visitas que se han realizado, ciento setenta visitas de verificación de agencias por ejemplo en lo que va del 2016, y no solamente en Lima, sino a nivel de doce regiones del país, además tenemos visitas no por personal de la superintendencia que a veces son fácilmente identificables por los funcionarios de las agencias, sino tenemos visitas realizadas por lo que llamamos clientes incógnitos, que se hacen a través de una empresa tercera que nos brinda el servicio de las visitas de clientes en incógnitos.

En el último año hemos y este número de visitas de clientes incógnitos ha venido subiendo fuertemente en los últimos años y en lo que va del año 2016 y al cierre de setiembre tenemos trescientos sesenta y cinco visitas a agencias de entidades financieras.

Entonces, en conclusión lo que podemos decir sobre el tema de Comisiones del sistema financiero y el tema de conducta de mercado es:

Primero se ha reducido significativamente el número de comisiones para beneficio de los consumidores; se ha reordenado de modo que los clientes ahora pueden comparar los costos de un producto, de una entidad y otra; y los plazos de las regulaciones que se han aplicado con respecto a conducta de mercado han ido venciendo los plazos de ecuación de modo que, ahora la Superintendencia puede supervisar todos los aspectos de la conducta del mercado.

Sin embargo, debo decir que no... evidentemente hay todavía una tarea muy grande por avanzar, por resolver los problemas de entidades financieras que deben internalizar una adecuada

conducta de mercado en sus culturas organizacionales, en sus modelos de negocios, quizás un trabajo que ya ha empezado y que se ha venido avanzando pero es un trabajo de largo aliento y de mucha insistencia de la Superintendencia y de sancionar cuando haya que sancionar.

Pasemos al tema de la disposición del 25% de la cuenta individual de los afiliados al sistema privado de pensiones.

En primer lugar la ley tiene dos ámbitos de aplicación:

Primero se puede utilizar hasta el 25% de la cuenta individual, para realizar el pago de la cuota inicial de un crédito hipotecario para la adquisición de un primer inmueble; y el segundo caso, es que se puede amortizar un crédito hipotecario que haya sido utilizado también para la adquisición de un primer inmueble, en ambos casos el crédito tiene que ser otorgado por una entidad del sistema financiero.

La superintendencia aprobó un procedimiento operativo para posibilitar que se realice el retiro del 25%.

Entonces, ¿Cómo funciona? El afiliado primero se acerca a la entidad financiera en la que quiere amortizar el crédito, o solicitar un crédito nuevo, la entidad financiera tiene que evaluar en Sunart que efectivamente se trata de un primer inmueble y luego en caso de ser un primer inmueble y de ser favorable le entregan un certificado de pre conformidad que el afiliado lleva a su AFP.

La AFP, debe evaluar la solicitud del afiliado y en el caso de que sea favorable, le envían la comunicación de procedencia, de la entidad financiera a la cual básicamente le tiene que indicar a la AFP en qué cuenta le depositan los fondos del afiliado, de modo que se pueda hacer efectivo el pago de la amortización o el pago de la cuota inicial, para el nuevo crédito.

Ese es el procedimiento y lo que quiero mostrar es ¿Cuántos casos ha habido hasta ahora?

Lo primero que hay que hacer es reconocer que al principio cuando se aprobó la ley se creó una gran expectativa de los usuarios y hubo una gran cantidad de usuarios que acudieron al sistema financiero para acogerse a este beneficio y las entidades financieras no estaban preparadas para poder recibir estos usuarios, no tenían los procedimientos internos no habían establecido ¿Cuál es el proceso interno para hacer este tipo de evaluación? No tenían suficiente personal y por lo tanto las plataformas de las entidades financieras en las primeras semanas especialmente el primer mes colapsaron; a medida que han ido avanzando los tiempos las cosas han ido mejorando y la superintendencia ha ido aclarando algunas dudas, se ha ido perfeccionando el procedimiento y ahora buena parte de los cuellos de botella que existían al principio se han ido removiendo.

A la fecha el 70% de las solicitudes de afiliados han sido atendidas, pero todavía hay un 30% de afiliados que están en proceso de recibir una respuesta o en proceso de desembolsar.

Si vemos el gráfico de la izquierda en la presentación, lo que podemos ver es que, en el Perú existen doscientos treinta y dos mil novecientos clientes de créditos hipotecarios de esos el 13% ha solicitado acogerse al retiro de hasta el 25% de la cuenta individual de capitalización y de ese 13% el 9% ya ha recibido el beneficio y ya hay un 4% que todavía no lo ha recibido, la Superintendencia ha ido informando al público a través de sus plataformas, a través de las consultas que han venido haciendo, absuelto, casi cuatro mil seiscientos sesenta consultas y ha ido recibiendo las denuncias, principalmente por las demoras de las entidades financieras y ha ido acudiendo a las entidades financieras para asegurar que el procedimiento este en su lugar y para asegurar que las entidades vayan corrigiendo los problemas que se operaron en los primeros días.

Y entonces, a la fecha tenemos casi veinte mil afiliados con solicitud aprobada, y la mayor parte de ellos han solicitado acogerse al 25% para amortizar un crédito, solamente el 5% de ellos lo ha hecho para una cuota inicial de un crédito nuevo.

Entonces, en conclusión la ley generó muchísima expectativa inicialmente colapsaron las plataforma de atención a medida que han avanzado las semanas el proceso se ha ido regularizando, todavía existen entidades que necesitan acelerar aún más sus procesos de aprobación de modo que el 70% de los usuarios ya cuentan con sus solicitudes aprobadas, pero existe un 30% que todavía no lo ha hecho.

Adicionalmente, para acelerar aún más el proceso de aprobación, la Superintendencia ésta trabajando en algunas pequeñas mejoras adicionales al procedimiento y operativo de modo de fijar plazos más cortos para las entidades financieras a fin de que no se demoren tanto en algunas de las etapas del proceso, especialmente en aquellas etapas del proceso en las cuales no se ha establecido un plazo específico.

Eso es lo que quería comentarles con respecto a las dos preguntas que me hicieron, y quisiera muy rápidamente entrar a un tema de los servicios que presenta la Superintendencia para los ciudadanos.

Tenemos en la Superintendencia desde hace varios años, tenemos muy claro que el Perú no es Lima, así como el sistema financiero no opera solo en Lima, la Superintendencia no puede operar solo en Lima y tiene que atender a los usuarios que están en distintos lugares a nivel nacional, esto lo hace de distintas maneras, en algunas regiones en función del tamaño del sistema financiero, la cantidad de reclamos que se han detectado en esas regiones se han establecido oficinas de la Superintendencia, además se han ofrecido plataformas en otras regiones en las oficinas de Indecopi.

La Superintendencia cuenta con cuatro oficinas propias en este momento y además, siete módulos de atención en las oficinas de Indecopi y a lo largo de los años va ir poniendo módulos adicionales en las oficinas de Indecopi en otras regiones que todavía no las tienen.

Sin embargo, el principal canal de atención de la Superintendencia ya no es la atención presencial, la Superintendencia ha adoptado otros canales para poder atender a los usuarios, el canal digital o electrónico y los *call center* y son los que ahora los que atienden a la mayor cantidad de usuarios, en el último año por ejemplo en el mes de setiembre hemos atendido a ciento setenta y ocho mil clientes con información sobre el sistema financiero y de ellos el *call center* ya llega al 44%; además de eso, cuando dije que unos de los retos importantes es el desarrollo de habilidades y conocimientos para operar con el sistema financiero de todos los usuarios nuevos que ha ido adquiriendo el sistema financiero en los últimos años, un rol muy importante que la Superintendencia ha decidido adoptar es trabajar junto con el Ministerio de Educación en varios temas vinculados a la Educación Financiera, la Educación Financiera de Niños, Adolescentes de Jóvenes Adultos y Adultos Mayores.

A la fecha hemos capacitado en total a doce mil trescientos cincuenta y seis docentes que son la mitad de los profesores que se dedican a enseñar historia, geografía y economía que son los profesores que decidimos que deberían ser los encargados junto con el ministerio de Educación decidimos que fueran los encargados de educar a los estudiantes.

Además, hemos educado a través de talleres de varios días a cincuenta y tres mil adultos y jóvenes; y a treinta y siete mil niños.

Por lo tanto, para concluir, ahora sí, lo que quiero decir es que en los últimos años la Superintendencia luego de haber recibido el encargo de supervisar la conducta de mercado ha ido avanzando en mejorar la regulación y la supervisión de conducta de mercado y en ir trabajando con las entidades financieras para que estas logren internalizar (4) en sus modelos de negocios, en sus culturas, una adecuada conducta de mercado.

Tenemos el compromiso de seguir haciéndolo, sabemos que todavía no estamos con un nivel de conducta de mercado adecuada y que todavía queda mucho trabajo por hacer, pero el compromiso nuestro es seguir trabajando en esa dirección y seguir insistiendo para que esta función inherente de las entidades financieras de tener una adecuada conducta con respecto a todos sus usuarios, cale de verdad en los modelos de negocios y en sus culturas. Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Agradecemos a la señora Heysen Zegarra por su exposición.

Mientras se desarrollaba la exposición se ha incorporado los señores congresistas: Sarmiento Betancourt, Violeta López, Heresi Chicoma, Castro Grández, Salaverry Villa, Curro López y la congresista Foronda Farro.

Asimismo, hemos recibido la licencia del congresista Maurice Mulder.

Con el quorum de reglamento queda instalada la Quinta Sesión Ordinaria a las once horas con veinte minutos.

Vamos a aprobar el Acta y continuaremos con las preguntas de los señores congresistas.

Por favor, levanten...

Se ha repartido junto con la citación, el Acta de la Cuarta Sesión Ordinaria; si no hubiera observaciones la daríamos por aprobada.

Al voto.

El Señor .- Si hay una observación, señor Presidente y es de forma nada más, es la Ley 30220, y pusieron Ley 3022.

El señor PRESIDENTE.- Con esa observación se da por aprobada.

Al voto, señores congresistas.

¿Los que estén a favor?, sírvanse levantar la mano.

¿Los que estén en contra? ¿Los que se abstienen?

El Acta ha sido aprobada.

Seguidamente dejamos en el uso de la palabra a los señores congresistas que así lo deseen.

Tiene en primer lugar la palabra el congresista Miguel Ángel Elías Avalos.

El señor ELÍAS AVALOS (FP).- Muchas gracias, señor Presidente y por su intermedio saludar a la señora María del Socorro Heysen Zegarra y a toda su comitiva.

Tengo una pregunta que quizás yo mismo sepa la respuesta.

¿Cuál es el monto mínimo establecido por el cobro de membresías?

Eso es relativo al tiempo de tarjeta que uno tiene, obviamente; pero si se podría estandarizar sería de gran beneficio para el consumidor.

Un ejemplo, el Banco Continental cobra por una tarjeta Avianca LifeMiles, cobra cuatrocientos soles de membresía anual, el usuario esta exonerado de este pago siempre y cuando tenga un consumo de treinta y seis mil soles, yo no sé cómo funcionará esos cobros en las demás entidades bancarias.

Y la otra pregunta es referente al Banco Azteca.

El Banco Azteca que yo sepa no tiene ninguna oficina operativa en la ciudad, solamente ésta dentro de las tiendas Electra; y cuando llega una persona de bajos recursos, casualmente a estas empresas que te brindan una serie de facilidades para conseguir un producto electrodoméstico, no tienen ningún problema en aprobarle un crédito, -vaya usted al Banco Azteca, que ésta al fondo-, y el Banco Azteca le cobra 100%, 200% hasta 300% por un insignificante préstamo; entonces eso es preocupante señor Presidente; y ¿Qué acciones ha tomado la Superintendencia de Banco y Seguros al respecto?. Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.- Gracias, señor congresista Miguel Ángel Elías.

Tiene la palabra el congresista Miguel Castro.

El señor CASTRO GRÁNDEZ (FP).— Buenos días, señor Presidente.

Yo por su intermedio, en principio agradecerle por la visita a la Superintendente y a sus funcionarios.

He escuchado atentamente la exposición y hay un tema que nos gustaría que nos explicara que es respecto al procedimiento de reclamos que sí es a la Superintendencia.

Tengo entendido, que empieza el reclamo en la misma entidad financiera, pero existe una segunda instancia que es una especie de Tribunal y quisiera que me aclare ¿Quién financia ese Tribunal? Yo creo, por la poca información que he recibido lo financia la Asociación de Bancos, o la Asociación de... sobre todo en tema de seguros.

Entonces, ahí quisiera ver ¿Cuál es la independencia o la celeridad?

En la póliza de seguros existe una cláusula donde, que además una cláusula de adhesión es un contrato de adhesión no hay forma de modificarlo, que si el monto de la pretensión sobre pasa los cincuenta mil tiene que formar parte de un tribunal arbitral; y un tribunal arbitral que de todas maneras estas obligado a pagar como usuario; si bien es cierto la entidad financiera lo asume inicialmente pero el costo va a hacer trasladado al usuario dependiendo cual fuera los resultados.

Entonces, si me gustaría que nos aclarara ese procedimiento, respecto a los procesos que hay para reclamar un maltrato o cualquier queja que tengan ante la entidad financiera.

Manifestó que en las entidades financieras el costo de cobranza no forma parte de la carga que deberían darle al usuario; pero en las AFP cuando hacen una cobranza a la empresa pequeña o grande, pero hablo en nombre de las pequeñas básicamente, si se les traslada un costo del 10% o 12% por costo de cobranza.

Es más se le pasa un recibo por honorarios del estudio de abogados que lleva el caso y es parte de la liquidación de costas y costos de un proceso judicial.

Otro tema que de alguna manera repente, sí está dentro de la esfera, no como entidad reguladora, pero sí por parte de la información, la central de riesgo.

La centra de riesgo maneja información del sistema financiero y que de alguna manera da la imagen de muchos usuarios porque su proceso de actualización del sistema por retraso es lento, es súper lento; cada tres meses o cada cuatro meses creo recién actualizan y es una información que accede cualquier persona o ciudadano y puede en función de eso tomar decisiones; decisiones importantes en el ámbito comercial.

Me gustaría que nos aclare sobre estos temas en particular. Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, congresista Miguel Castro.

Tiene la palabra la congresista María Foronda.

La señora FORONDA FARRO (FA).— Gracias, señor Presidente.

Un saludo a los señores congresistas presentes y por su intermedio a la señora María del Socorro Heysen Zegarra.

Bueno, yendo al tema de fondo, en el tema del cumplimiento de Ley 30478 que permite el retiro del 25% de los fondos individuales de las AFP.

Tenemos una crítica y queremos que usted nos lo precise por favor en cuanto al artículo 40 del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones en la que no se especifica el destino del uso del bien inmueble. Tampoco la Resolución de la Superintendencia de Banca y Seguros número 3663-2016, hace esa especificación, porque la esencia de esta ley es que el retiro de ese 25% de los fondos pueda ser utilizado para la compra o pago de la primera cuota, de la primera vivienda o inmueble que uno adquiere, sea para casa o habitación; si esto no se especifica podría darse el caso de ser un abuso de la ley destinando este 25% de este fondo pensionario para negocios, empresa, alquiler u otros ¿no? y ahí se estaría desvirtuando el fin provisional para el que fue objeto y que serviría de protección para la vejez de muchos de los usuarios que hacen uso de este proceso.

Es lo que quisiéramos por favor que nos indique, y -obviamente vamos a tener una reunión con usted específicamente después, no es motivo de esta reunión sobre la caja de Beneficios del Pescador, que es otro tema que lo vamos a conversar en su oportunidad-. Gracias, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, congresista María Foronda.

Tiene la palabra el congresista Modesto Figueroa.

El señor FIGUEROA MINAYA (FP).— Gracias, señor Presidente.

Por su intermedio saludar a la señora María del Socorro Heysen Zegarra y a su equipo.

También a todos los congresistas que se encuentran acá.

Si bien es cierto, la señora María del Socorro nos decía: "de que los bancos no cobran por abonar"; pero sí, cobran por abonar, señora; como también cobran por cancelar anticipadamente; cobran por emitir estados de cuenta, cobran por tener mi plata, por ejemplo: "yo abro una cuenta corriente, dejo quinientos soles y voy pensando que estoy ahorrando y en unos cuatro meses y no encuentro los quinientos, sino encuentro trescientos soles"; entonces ¿Cómo nos pueden decir que no cobran? Y otro de los problemas es las tarjetas, si bien es cierto, usted manifiesta que hay tarjetas con cero de cobro y tarjetas con cobro, porque no hacemos una gestión de que no se cobre porque al final es nuestra plata, es la plata de los peruanos, es la plata de los ahorristas; y otra cosa; ahora por comisión de servicios de monedas extranjeras o nacionales, también cobran, aparte de que nos cobran los intereses, eso ésta claro.

Otro problema que tenemos acá, señora María del Socorro, es: "si yo tengo una cuenta corriente en el Cusco, vamos a suponer que es en el BCP, y de esa misma cuenta me dan un cheque para cobrar

acá en Lima; total salgo trasquilado porque me cobran también de ese cheque"; eso nada más para que nos explique la señora María del Socorro, gracias.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, congresista Modesto Figueroa.

Tiene la palabra el congresista César Segura Izquierdo.

El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).— Gracias, señor Presidente y un saludo a todos los congresistas presentes y en especial a la Superintendente, y por su intermedio señor Presidente, a su equipo.

Respecto a las entidades financieras en realidad lo que debemos supervisar más que la conducta del mercado es la conducta de estas financieras.

Por ejemplo: "es labor de la Superintendencia homologar a los *brokers* en seguros los cuales ustedes supervisan".

Pero existe señora Superintendente a través del Presidente, una competencia desleal ya que obligan al cliente a tomar otros seguros de empresas, o sea, evitando al *bróker*, -que quiero decirle-, si tomo el crédito de una unidad vehicular y esto me refiero a los transportistas que están tratando de renovar su flota, los taxistas de a pie, les obligan a que dentro de este crédito contraten directamente una compañía de seguros cuando por la experiencia que tienen estos transportistas cuentan con un *bróker* que les da cierta garantía y ciertas facilidades de información, "los matan", ¿esto está bien? así se compite matando al pequeño.

En este sentido, a través de la Presidencia, a la señora Superintendente, las empresas prestadoras del servicio de GPS, tampoco compiten en igual condiciones ¿Por qué? dicen ahora que los bancos homologan el servicio; volviendo al tema las empresas de servicio vehicular: taxis, van a sacar un crédito y les dicen: "señor usted tiene que... si usted quiere elegir un GPS aparte de pagar adicionalmente, por ya no tener una compañía de seguros, tiene que estar homologada por el banco, ¿acaso el banco homologa esos servicios de GPS? ¿No es el ministerio de Transportes?

Entonces, ¿bajo qué marco se supervisa a estas entidades financieras?

Por otro lado, las compañías de seguros y reaseguros, justamente para tener un respaldo a nivel internacional, es por eso que te prestan ellos ciertos servicios como es por ejemplo el tema del SOAT.

Pero también a ellos se les ha creado una competencia desleal que son las llamadas AFOCAT (Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito), nosotros creo que nadie tiene ningún problema de la libre competencia y estoy (5) hablando dentro del marco de los señores consumidores.

Las AFOCAT, no prestan ningún tipo de seguridad dado un accidente y tenemos en la región Ica y a las pruebas me remito en la Fiscalía, en el Poder Judicial hay gente que ha muerto, se ha quedado invalida ¿Por qué? porque el seguro que esta mediante

una ley que es el SOAT, esta justamente para atender la emergencia, ¿Qué pasa si este transportista vehículo particular, moto lineal, etcétera, no cuenta con dinero en efectivo en ese momento? El SOAT es el que cubre esta emergencia.

Sin embargo, este SOAT realizado por una AFOCAT, no cuenta con los fondos.

Entonces, tenemos ahí el gran problema ¿Quién defiende? ¿Cómo hacen estos señores consumidores del servicio que se suponen tienen estas unidades su SOAT? Pero resulta que es a través de una AFOCAT que lo permite la Superintendencia o que simple y llanamente no lo supervisa. Muchas gracias, señor Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señor congresista César Segura Izquierdo.

Tiene la palabra el congresista Salvador Heresi.

El señor HERESI CHICOMA (PPK).— Muchas gracias Presidente.

Saludando la presencia de la funcionaria de la Superintendencia de Banca y Seguros, cuya participación en la Comisión de Defensa del Consumidor resulta de gran importancia porque todos los congresistas que nos encontramos integrando esta Comisión tenemos una serie de malestares que pasan no solamente por el malestar del consumidor sino de la vivencia propia de un congresista como ciudadano de a pie y por supuesto de los ciudadanos de a pie cuando acude a una entidad bancaria, donde hay cobro de impuesto por débito, cobro de impuesto por crédito, costos de mantenimiento; uno mete su plata al banco con una suma y espera el mes encontrar algo de intereses y en vez de que la plata aumente, la plata se reduce.

Además la ventaja del banco, el sentido del negocio del banco es que el ciudadano mete su dinero en el banco y el banco trabaja con esa plata y...

Me pide una interrupción el congresista Modesto Figueroa.

El señor FIGUEROA MINAYA (FP).— Gracias señor congresista; por su intermedio señor Presidente, solamente para aclararle.

Pareciera una burla, porque te ponen un interés, por ejemplo de diez soles y te cobran once soles, o sea que es algo que... sí, no hay proporcionalidad. Muchas gracias.

El señor HERESI CHICOMA (PPK).— Gracias congresista.

Y no solamente eso, sino que por ejemplo: "un cliente de un banco que tiene tarjeta de crédito, y que tiene una tarjeta de crédito veinte años, y en veinte años ha pagado siempre puntualmente sus deudas, se demora un día, por ejemplo el último día de pago cae día sábado y atienden los bancos hasta medio día, y paga el lunes, te cobran cuarenta soles de comisión por pago tardío".

Ahora la gran pregunta que yo me hago porque presido la Comisión de Justicia y Derechos Humanos y estamos viendo ahí el tema del fortalecimiento de la unidad de inteligencia financiera que depende de la Superintendencia de Banca y Seguros y estamos viendo la necesidad de combatir el delito de lavado de activos y

entonces, empujando a la ciudadanía a través de normas legales a los bancos porque resulta que 60%, 55%, 65% de la ciudadanía no ésta dentro del sistema bancario porque justamente siente que el sistema bancario es un sistema perverso de comisiones y de castigos, pero ahora con estas normas, con las cuales se ésta combatiendo el lavado de activos, estamos obligando a todos los ciudadanos a participar y a ingresar al sistema bancario; y entonces, la verdad es que, si es que queremos nosotros combatir por ejemplo una línea de lucha contra la corrupción que es el combate de lavado de activos y se ésta generando normas que obligan a que todos los ciudadanos tengan que bancarizar, ¿no deberían los bancos o debería la superintendencia de Banca y Seguros con los bancos tener una actitud mucho más abierta a una solución con más, con mayor celeridad de este tipo de situaciones, de comisiones y cobros que hacen los bancos? y que luego de que se elimina uno, se crea otro, desaparece una Comisión y nuevamente aparecen en el estado de cuenta el cobro de una nueva modalidad de comisiones y vivimos este círculo vicioso, yo no sé cuántos años porque este es un problema que no se ha suscitado en los últimos seis meses, lo vivimos años de años, y una de las tareas de los funcionarios públicos, y una de las tareas de los gobernantes es que los problemas no se pueden perpetuar en el escenario de la sociedad política **per secula saeculorum**; yo saludo que la representante de la Superintendencia de Banca diga hemos avanzado en tales y tales cosas pero que no se han solucionado tales y cuales cosas, ¿hasta cuándo? O sea, los problemas tienen que ser para siempre o los gobernantes somos elegidos y los funcionarios públicos somos designados para solucionar problemas, no para explicar avances que de modo alguno representan alguna solución a los problemas, más aún cuando ya a través de normas legales estamos empujando a que el dinero del ciudadano sea monopolizado por los bancos, so-pretexto "la lucha contra el lavado de activos". Muchas gracias, Presidente. Si me he prolongado mil disculpas.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias, señor congresista Salvador Heresi.

Tiene la palabra el congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Presidente, muchas gracias. Saludar a los colegas y a la Superintendente que nos visita el día de hoy.

Yo quiero comenzar con esto que hizo su explicación la Superintendente, de supervisar la conducta de mercado es un proceso de largo aliento e involucra a varios actores; es decir en el fondo nos ésta diciendo que va a tardar mucho corregir los problemas que causan los bancos a los ciudadanos y miren nosotros ya estamos cansados porque más bien los abusos vienen de largo aliento, larguísimo aliento, Presidente.

Entonces, yo creo que, tal como se hizo con las AFP que decían: "el mercado, dejémoslo al mercado que funcione", se demostró que el mercado por sí mismo no funciona, y tuvimos que sacar dos leyes para corregir los abusos ¿y se corrigió? Si, se corrigió; y de alguna manera los afiliados tienen ahora mayores

facilidades, y eso se tiene que hacer con los bancos, porque si nos quedamos con este mensaje la Superintendente, que estos problemas son de largo aliento es un asunto de nunca acabar.

Todos los colegas han dado algunos casos que tiene un efecto de un robo legalizado, hay que decir por su nombre señor presidente y le voy a decir ¿Por qué? en estos momentos se cobran cinco mil comisiones en los bancos, cinco mil comisiones, lo podemos confrontar. Hemos presentado al Congreso; en el Congreso pasado y como tienen tanto poder no lo ven pues, el asunto.

Solamente de lo que se ha llegado a revisar hemos propuesto señor Presidente, la eliminación de más de doscientas comisiones, de lo que hemos revisado, alguna de ellas se han eliminado dicen, pero como dice el congresista Heresi y otros colegas: "se crean con otro nombre".

Esto del pago tardío, por ejemplo: "le cobran pago tardía pero aparte le están cobrando interés moratorios es decir lo están sancionando dos veces al ciudadano, y eso señor Presidente, es un robo.

Esto, Presidente, de que se ha eliminado, salió en todos los diarios, en todos los canales, como meten publicidad en los canales, sacan eso.

Se eliminó la comisión por sacar plata en un cajero en otra provincia, -mentira señor Presidente-; nos llaman los ciudadanos y nos dicen: "que ya no cobran ahora por sacar, sino por depositar"; y la Superintendencia no hace nada, la doctora María del Socorro como dice recién este entrando a sus funciones, entendemos en poco tiempo no se puede hacer cambiar esto, pero yo creo que durante este año y los primeros meses del otro año tiene que tomar decisiones, porque si no de nada va a servir su gestión.

El congresista Castro me pide, una interrupción.

El señor PRESIDENTE.— Sí, señor Castro.

El señor CASTRO GRÁNDEZ (FP).— Gracias congresista.

Presidente, justo en la misma línea del congresista.

Y cuando un usuario reclama, si el banco te va a cobrar una penalidad lo ejecuta en el acto, pero si tu reclamas te solucionan después de treinta días y si es que te lo solucionan.

Entonces, ¿perdona? ... o sea, es un procedimiento más complicado que lo... pero ellos si te ejecutan cualquier penalidad o sanción lo hacen inmediatamente.

Entonces, como dice usted congresista y a la Superintendente, necesitan establecer las reglas de juego claras para los usuarios, para los consumidores.

Los consumidores venimos experimentando atropellos por parte de las entidades financieras por mucho tiempo y si esta es una nueva gestión, es importante lo hoy manifestamos en esta Comisión para que de alguna manera se delimite una nueva política en el sistema financiero. Gracias, congresista Lescano.

El señor PRESIDENTE.— Congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Presidente, yo voy a tratar de resumir rapidísimo lo que tengo que decir y otro de los asuntos, Presidente, es esto del asunto de prepago que la Superintendente ha dicho que ya no se cobre.

Pero fíjese, yo tengo acá un documento del Banco de Crédito del Perú, mira usted lo que dice, en pie de página en letra bien chiquita, porque nadie la lee y esas mañoserías no se cortan, prácticamente el Estado a través de la Superintendencia legaliza estos abusos, entonces le sirve de soporte para sus abusos, mire usted lo que dice: "aplicar restricciones para prepagos totales de créditos de Mi Vivienda antes del quinto año después del desembolso", es decir, usted, no puede hacer prepagos antes del quinto año, si es un crédito de Mi Vivienda, ésta grabado, aquí esta, Superintendente.

Entonces, el prepago dice: "que no ésta permitido, que todo tiene que [...?]" ; pero aquí ésta la prueba, aquí están los abusos, y lamentablemente la Superintendencia no se da el tiempo de leer estos documentos y decir: "oiga señor, usted ésta abusando de los consumidores, esto elimínelo", pero no cumplen su tarea de supervisor. No le pedimos doctora que usted vaya caso por caso, sino estos son datos generales que están para todos los ciudadanos y lamentablemente no se hace.

Entonces, Presidente, hay lo de membresía, la membresía debería desaparecer, el que quiera con su tarjeta visa de que ganan kilómetros, ganan vuelos y todo lo demás, que lo pida, pero se debe eliminar la membresía porque como ha mostrado su cuadro la doctora, en algunos casos se paga, y en otros casos no se paga la membresía.

¿Quiénes no pagan? Los que tiene más poder económico; entonces no entiendo eso de que se exonera este pago a los que mueven más dinero, y a los que no mueven tanto dinero se les sigue cobrando, no entiendo esa lógica; y no entiendo la lógica, Presidente y con esto termino el tema de los bancos, de que, si a un ciudadano, si el congresista Violeta, el congresista Figueroa, el congresista Sarmiento, presta dinero y cobra más intereses de lo que la ley establece, lo enjuician y lo pueden encarcelar por usura; pero los bancos incurren en usura todos los días, "usura legalizada" y no pasa nada al contrario tienen la protección del Estado. ¿Qué lógica hay en eso? Que al débil que presta plata y si cobra más de lo que la ley dice, lo pueden procesar por delincuente y a quienes tienen poder económico y cobran lo que les da la gana no les pasa nada. Yo tampoco encuentro lógica en eso.

¿La Superintendencia ha hecho alguna propuesta al Congreso?, ¿ha hecho llegar su preocupación? Porque incluso en el artículo 9 de la Ley General del Sistema Financiero el Banco Central puede establecer tasas de interés excepcionalmente, ¿se ha dicho que se mueva este artículo para proteger de alguna manera al usuario?, nada, Presidente, y bueno ahí hay otros problemas más porque sería larguísimo explicar, yo quiero terminar con el asunto de las AFP, Presidente y decir que se han... como ha dicho

la misma doctora Heysen: "se han demorado un montón de tiempo para darles su dinero a los trabajadores, a los afiliados"; pero miren en base a qué le dan, en base al 25% para que se pueda comprar un primer inmueble o pagar un crédito hipotecario en base a un concepto que se ha manejado en la Superintendencia y los bancos lo han establecido que es que, el monto se hace sobre la cuota, valor cuota, dice, sobre valor cuota; no sobre el saldo del fondo sino sobre el valor cuota y ese valor cuota puede ser menor al saldo real de la cuenta del afiliado. (6)

Cuál es la diferencia, cuál es el saldo mayor, el valor cuota o el saldo efectivo que tiene esa cuenta individual, le pone valor cuota y esto perjudica al afiliado porque generalmente el valor cuota es menor al saldo efectivo que en las cuentas individuales. De tal manera, no sé por qué la Superintendencia tiene una actitud un poco pasiva en esto de las AFP también, hay un maltrato permanente, no les hacen caso, por ejemplo, a estos señores que sufren de invalidez pero tienen retiro programado y le han dicho a usted no se les aplica porque como tienen pensión por invalidez, no se les devuelve el dinero, pero están en retiro programado y según la ley, en retiro programado sí pueden devolver los fondos.

De tal manera, yo en eso tendría que decirle señor, habiendo tanta casuística, decirle a la superintendente que se ponga más la camiseta de los ciudadanos, en esto de las AFP y en el caso de los Bancos hay demasiado abuso, se le consiente mucho a los Bancos y la superintendente no saca normas para corregir eso, no hemos hecho nada, no podemos quedarnos con el mensaje final de la superintendente que dice, esto es largo aliento, porque eso sería mantener los abusos, señor presidente.

Gracias. El señor PRESIDENTE.— Gracias congresista Yonhy Lescano.

Tiene la palabra el congresista Fredy Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (FP).— Gracias presidente, por su intermedio saludar a la superintendente de Banca y Seguros, a su equipo técnico y a los congresistas que hoy día nos acompañan.

Yo lo que quería, era conversar con la superintendente sobre sus competencias y facultades que nos acaba de decir, pero yo pienso que la SBS debe tener una facultad inherente en ella, cuál es esa, es de crear una cultura de ahorro en el país, que la población pueda ahorrar, pero ya hemos escuchado acá, anteriormente nos daban su chanchito los Bancos, que ahorrábamos, rompíamos chanchito e íbamos y lo depositábamos en una cuenta de ahorros que poco a poco iba creciendo, pero ahora cada vez que tu agarras el chanchito, lo metes al Banco, el ahorro en vez de crecer disminuye —termina en chicharrones, dice el congresista Segura— eso verdaderamente es increíble que no tengamos alguien que cree una virtud en nuestra población, que es una virtud muy importante para el futuro del ahorro, la cultura del ahorro, por eso el ahorro que se hace en la prevención de las AFP, no se ve como tal y se ve de otra forma, porque no tenemos esa cultura y la AFP además sirve, no como un

ahorro sino también se le trata como si fuera una inversión o una forma que al final tenga un cuidado, un monto provisional, nuestros trabajadores sin considerar que pueda estar creciendo y que puedan estar ahorrando.

Presidente, el congresista Yonhy, me pide una interrupción.

Gracias. El señor PRESIDENTE.— Si señor Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Presidente, mire usted hasta donde llegan los abusos de los Bancos, que cuando usted traslada el 25% para comprar un primer inmueble o para pagar una deuda hipotecaria en un Banco, justificada incluso por la Superintendencia, los Bancos le cobran una comisión. Mire usted lo que nos contesta la superintendencia, dice, que esta comisión que cobran los Bancos por traslado de fondos de los afiliados a una AFP, que residen en provincia y que solicitan la entrega de sus 95% y que pase al Banco, su cobro resulta admisible. Es decir, se les da plata y todavía le cobran al ciudadano, entonces esto, presidente, demuestra que no hay un trabajo eficiente, ni serio en favor del ciudadano, solamente se justifica los abusos de los Bancos, cómo le cobran al señor de pensiones, está sacando su pensión que es intangible, dicen que no es intangible. Yo creo que sí es intangible y sobre esa pensión que está sacando le cobran una comisión, el abuso pues en letras mayúsculas, señor presidente. Gracias congresista Sarmiento.

Gracias. El señor PRESIDENTE.— Congresista Sarmiento.

El señor SARMIENTO BETANCOURT (FP).— Sobre el tema también de las comisiones por membresías y las tarjetas de crédito. Yo pregunto superintendente, el Programa de Lealtad, en el cual se le ofrece al usuario productos, este Programa de Lealtad, es un programa inherente a querer conseguir mayores clientes el Banco, no es cierto, es como si fuera una oferta que tengo en este momento, por ejemplo, un producto que le pone 10% más para poder ofrecer mi producto y tener mayores clientes y por ese 10% quisieras cobrarle un extra.

Ese es un Programa de Lealtad, pero el Programa de Lealtad está siendo visto en forma diferente en entidades bancarias, el Programa de Lealtad , yo te doy, pero te cobro, ese es el Programa de Lealtad, verdaderamente que el punto de vista del Programa de Lealtad está mal visto, yo creo que por ahí deberíamos revisar todos estos programas de lealtad que los bancos ofrecen comparándolos únicamente con todos los productos de dos por tres productos, compra dos te obsequio uno, te cobro por dos y te doy tres productos, en ningún punto de vista de algún productor he visto que ofrece dos y cobra tres.

Yo creo que revisemos un poco el Programa Lealtad desde ese punto de vista.

Y el otro punto es cuando nosotros hacemos un préstamo vehicular, hipotecario, nos exigen que hipotequemos el bien, hipotecamos el bien y nosotros pagamos todos los gastos de la hipoteca, pero a la hora que terminamos de pagar el bien, el Banco, la entidad financiera en ningún momento nos dice, ya está

levantado tu bien, tienes tu certificado de liberación y tienes tu hipoteca, no, no te dice, ni siquiera el certificado te dan de que has cancelado la deuda y menos la hipoteca, tienes que ir y a rogar al Banco para que te la den y si quieres levantarla, paga todos los gastos tú, de notaria para que la puedan levantar.

Yo creo que también es un punto que debe estar en la presentación que adicionalmente se prohibió cobrar por los siguientes conceptos, pero se olvidaron de la hipoteca porque la hipoteca es parte del proceso de préstamo del dinero, que ya está cobrando el Banco.

Esas son las inquietudes que tengo, señora superintendente.

Gracias presidente.

El señor PRESIDENTE.— Gracias congresista Fredy Sarmiento.

Tiene la palabra el congresista Gilbert Violeta.

El señor VIOLETA LÓPEZ (PPK).— Gracias presidente, con el saludo del caso y con el ánimo además de ayudar en el desarrollo de la Agenda por lo apretado del tiempo.

Yo quiero hacer una primera reflexión, no me voy a centrar en los aspectos relacionados a los reclamos en el sistema financiero porque creo que los colegas han ahondado bastante en ello, pero si una reflexión general para la superintendente en relación al sistema de pensiones, el Sistema Privado de Pensiones y yo diría efectivamente estamos recogiendo una serie de comentarios sobre las AFP y los retiros de libre disponibilidad. *El Comercio* da cuenta que en relación al 95,5% del libre retiro, solo el 1% no ha hecho disposición, es decir el 99% ha tenido intención o ha dispuesto afectar su fondo de retiro, su fondo de pensión.

De lo que estamos hablando en el fondo, señor presidente, es que la población que durante años ha ahorrado para una futura pensión de jubilación, ha echado manos de dicha pensión, desprotegiéndose para su vejez y si contáramos las historias probablemente de lo que ocurre en el Sistema Nacional de Pensiones, nos echamos a llorar, en la historia del Perú no ha habido un momento en el que el sistema previsional haya sido de halago nacional, jamás, recuerdan la 20530, la 19990, si escucháramos las historias de los pensionistas de cuanto reciben, es un verdadero desastre. Y lo que nos está pasando en el Sistema Privado de Pensiones de repente no es muy lejos de esa realidad por una razón, yo me permito hacer una precisión, sobre esto, creo que la oportunidad de cambio de gobierno y la oportunidad de tener una nueva superintendente, una nueva jefatura en la superintendencia, creo que nos debería dar la oportunidad para hacer revisiones más profundas en relación al Sistema Privado de Pensiones.

Creo, presidente, y tratar de comprometer o por lo menos solicitarle a la superintendente de la SBS, establecer un mecanismo, ya sea desde el Congreso o desde el Congreso y el Ejecutivo o desde el Ejecutivo o como lo quieran manejar, pero el Sistema Privado de Pensiones tiene que ser revisado desde un

poco sus cimientos, todos los parches que se están poniendo desde el Congreso no hacen sino agravar muchas veces la realidad del Sistema de Pensiones y el Sistema Previsionales el Perú. Esto que desde el Congreso anterior y asumo una responsabilidad en la medida que somos nosotros también congresistas, lo que hemos hecho desde el Congreso, con esta disposición, yo no sé si en términos finales, qué tan bueno sea para la población.

Y creo que si es que vamos a seguir tomando medidas de este tipo, lo único que vamos a terminar provocando es vamos a terminando una generación, una población sin ningún tipo de protección previsional.

Yo amplió esta reflexión en el siguiente sentido, que lo dejo solo como una reflexión. El sistema previsional en el mundo se ha desarrollado desde el año 1883 sobre una idea que se desarrolló en Alemania por Otto Von Bismarck y la idea era bien sencilla, era buscar una acumulación para una futura pensión de jubilación en base al periodo laboral de los trabajadores. Creo que esa idea en el mundo en general ha fracasado por una sencilla razón porque los periodos laborales con el tiempo terminan siendo relativamente cortos, las expectativas de vida terminan siendo cada vez mayores y en consecuencia uno termina trabajando en promedio entre 20 y 30 años, pero termina viviendo hasta, antes los estimados eran 60 años ahora los estimados son 75 años.

En consecuencia terminas teniendo una vida no laboral de 75 años, menos 20 o menos 25, qué es lo que le quiero decir, presidente, necesitamos y por eso es la reflexión hacia la Superintendencia de Banca. Necesitamos un nuevo modelo que nos permita tener un verdadero sistema de ahorros realista y que permita pagar de verdad una pensión de jubilación digna porque a lo que deberíamos apostar, no es si es que el Reglamento, si la Superintendencia, si la AFP o el Banco.

A lo que tenemos que apuntar es si es que el sistema previsional en el Perú, si la pensión de jubilación para el ciudadano de a pie le brinda la oportunidad de tener una pensión digna o no, hacia eso es lo que tenemos que apuntar y ahí insisto en este pedido, que necesitamos entrar a una reforma profunda del Sistema de pensiones den el Perú, particularmente en el Sistema Privado de Pensiones y decirle a la Superintendenta de Banca, que en esta comisión así como en el Congreso debería encontrar los aliados necesarios para hacer esas reformas, más allá de lo que solicite un Banco, de lo que solicite una AFP, pensar en que la reforma tiene que partir desde un interés ciudadano.

Gracias presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias congresista Gilbert Violeta.

Le damos la bienvenida al congresista Marvin Palma.

Tiene la palabra el congresista Modesto Figueroa Minaya.

El señor FIGUEROA MINAYA (FP).— Muchas gracias señor presidente.

A la señora superintendente, no sé si esto lo hago como queja o un reclamo, yo soy un empresario que siempre los Bancos me han buscado, me han llorado y lamentablemente soy ahora congresista y yo he venido con la esperanza de comprarme mi casita como empresario, hable con los Bancos, ya compadre normal y total ya salió todo el apoyo, papeles y hacen la consulta al departamento de abonos y total me dicen, no a usted no podemos darle, por qué, porque usted es congresista, y que tiene que ver que sea congresista o sea a dónde estamos llegando ¡oiga que ha pasado! Mucho riesgo o sea que somos nosotros, por qué, dónde estamos o sea que hemos cambiado, nos ha crecido alas, nos ha crecido plumas, somos extraterrestres, qué somos, yo creo que somos humanos como cualquier persona, o ganamos muy poco, no sé. Yo quisiera que esto lo vea porque es serio señora María porque no puede ser que un Banco que durante años me ha perseguido, le he hecho ganar plata claro que también yo he ganado plata y encima después me deja abandonado ahora, que necesito.

Muchas gracias señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Gracias congresista Modesto Figueroa Minaya.

Tiene la palabra el congresista Edilberto Curro López (7)

El señor CURRO LÓPEZ (FA).— Gracias señor presidente.

Por su intermedio hacer tres preguntas a la superintendente María del Socorro.

Primero, referente a los agricultores que se les ha ofrecido préstamo agrario para los cafetaleros y con una condición, la condición es la siguiente, de que ellos deben tener sus almácigos y ahí los agricultores han invertido dinero y hasta el momento no hay tal préstamo, esperando este préstamo y no llega, solo la pérdida de realizar almácigo y una serie de cosas para café, ¿quién controla eso? Es el reclamo a nivel nacional en diferentes regiones donde hay este producto de café.

Y otra pregunta es en el campo educativo de la Derrama Magisterial, por ejemplo por qué la Derrama Magisterial cobra los intereses por encima del Banco de la Nación, porque derrama magisterial es una institución que debe dar préstamos, pero con intereses bajos, pero pasa lo contrario, ¿cómo se controla eso? es evidente que por encima de los intereses que cobra el Banco de la Nación, les cobra, como por ejemplo, se presta 5000 soles en tres años debe pagar 13 000 soles, más que el doble.

Otro caso, de CAFAE y Sub Cafae también sector educación, por ejemplo préstamo en 72 meses, préstamo de 24 000 soles en 72 meses pagando 625 soles mensuales, llega a pagar 45 000 soles al final, entonces, por qué de lo que ha prestado tiene devolver más que el doble.

Muchas gracias señor presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias congresista Edilberto Curro.

Tiene la palabra la congresista María Foronda.

La señora FORONDA FARRO (FA).— Solo una cosa breve, sin afán de parecer que esto es una cadena de reclamos sino son evidencias que quizás hemos vivido y por lo tanto lo ponemos aquí ahora y tiene que ver con la protección que el Banco da a los fondos que uno deposita en caso de robo.

Tuve una experiencia directa en esto, y hubo una sustracción del dinero, pero como tenía el seguro, me quede contenta, pero mi alegría termino cuando fui a solicitar y me dijeron que solamente te reconocen un porcentaje de lo que la aseguradora te da, pero el 100% de mi dinero a estado depositado dentro del Banco, a no, pero el contrato es con la aseguradora. O sea a mí me parece que si a uno le sustraen su dinero por un hecho y tienen una aseguradora, lo que debe corresponderle la devolución, pero está en el tema de las primas y el Banco ahí dice, no es nuestra responsabilidad, vaya usted a hablar con la aseguradora, a pesar de que esa aseguradora está dentro del propio Banco o sea le brinda el servicio al Banco. Y eso también nos parece un abuso porque no ha sucedido en una oportunidad sino en varias oportunidades.

Entonces, sería interesante ver cuáles son los mecanismos de fiscalización de la Superintendencia sobre este tipo de servicios adicionales que al final de cuentas se volvió en un dolor de cabeza.

El señor PRESIDENTE.— Gracias congresista María Foronda.

Y brevísimamente como muy bien han señalado mis colegas.

Señora superintendente, sé que usted tiene aproximadamente un mes de tener responsabilidades en la SBS. Acá tengo la circular del BCR sobre las normas de tasa de interés y también tengo la Ley General de Sistemas Financieros y Sistemas de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca Y Seguros. Artículo 9.º, libertad para fijar intereses, comisiones y tarifas. Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasa de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas, servicio; 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 de Reserva, excepcionalmente con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica, la disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243.º, del código civil no alcanza la actividad de la intervención financiera.

Rápidamente, por el tiempo, señora superintendente si bien el artículo 9.º de la Ley General del Sistema Financiero y el Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702, permite a las empresas del sistema financiero, fijar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para operaciones activas y pasivas y solo tienen el límite que le fija el BCR, y que lo tengo aquí.

Quiero decirle a todos y respaldar lo que han dicho todos mis colegas que este es un nuevo Congreso y este Congreso tiene la responsabilidad histórica, moral con las personas que nos han elegido, que tenemos que hacer algo y hacer que el mercado se vuelva justo y nosotros queremos pedirle a usted como

responsable que acompañe al Congreso en esta tarea que beneficiará a todos los usuarios con menos recursos económicos.

En relación a lo que decía el congresista Yonhy Lescano rápidamente, acá tengo el tema de la publicidad, eliminamos la comisión interplaza que era a partir del primero de octubre, es más, yo lo grabe hace 40 días felicitando a los Bancos que lanzaron esa iniciativa, pero acá tengo un cargo, se lo voy a entregar del 3 de octubre donde cobran 7.50 comisión otra plaza local o sea no estoy inventando aquí está, sumándome a lo que ha dicho el congresista Yonhy Lescano.

Yo presente el 26 de agosto de 2016 una ley que regulaba el pago de membresía en las tarjetas de crédito, automáticamente, también lo tengo grabado una publicidad, cuatro Bancos lanzan lo que hemos visto aquí, el tema de la tarjeta de oro, *el tema de cero membresía con zeta*, en algunos casos un Banco se arriesgó a decirlo públicamente que va devolver parte de los consumos, como usted muy bien lo ha explicado millas, salones VIP, puntos para poder almorzar o hacer cualquier consumo, pero los Bancos reacción, ¿por qué reaccionan? No es porque se les ha ocurrido, ¡oye hoy día nos vamos a poner de acuerdo y vamos a lanzar nuevos productos para beneficiar al consumidor! no, es porque el Congreso cumple su papel, por eso lo hace, me entienden y es evidente y lo sé y lo reitero por segunda vez, porque está grabado, sé que usted es una persona nueva y eso me merece el mayor respeto, pero yo le pido como consumidor, por que el hecho de que seamos congresistas no significa que no seamos consumidores por si acaso a nosotros también nos cobran membresía, también nos molesta, también yo fui a un Banco equis rapidísimo, cuánto debo, no consumo, trato de consumir siempre en una cuota o pagar en una sola cuota, 156 y cometí un grave error y pague 156 soles, no pague 157 cuando llega mi estado de cuenta, debía 0,09 pero en intereses debía 10 soles. Usted sabe cuánto es de 10 soles el 0,09 en intereses, es más de 1000% quién me protege, dije reclamo y todo eso y ahora qué hago, como soy congresista seguramente van a decir esto no, pero yo era consumidor, porque a mí no me dijeron en mi estado de cuenta, usted es congresista, no le vamos a cobrar, consumidor, me cobraron eso.

Rápidamente, por qué sé que el tiempo apremia, tengo lo que decía el congresista Lescano, en el crédito de mi vivienda por la naturaleza del crédito existe el bono del buen pagador y usted lo debe conocer, que es asumido por el Banco y el Estado, pero está condicionado a no realizar prepagos, si realiza prepagos, lo pierde.

Entonces, en lo que usted comento con todo respeto, sí lo pierdes si haces prepagos, lo pierde y quiero decirle para terminar, que lo que ha salido como decía el congresista Gilbert Violeta, la prensa nos ayuda, el 51% de los reclamos que nosotros manejamos y vino justo las 4 chicas que están ahí mirándome que trabajan con nosotros en el módulo de Defensa al Consumidor aquí a 100 metros, más del 80% de los reclamos son por el tema de servicios financieros, la gente no es loca, la gente reclama por qué, porque ve que en Banco cuando hace más de

cuatro movimientos le cobran el quinto; pero si es nuestro dinero y le cobran por el tema de la membresía, tal vez el gerente de una minera no tenga ningún problema, pero la persona que gana 800 soles sí va tener un grave problema, porque el cómo cualquier ciudadano no va tener el salón VIP, no va tener los bonos para comer, lo que él quiere es pagar cuando llegue el mes y darle el carrusel, el famoso carrusel que todos los Bancarios sabemos, yo he trabajado en el Banco y sé cómo es ese tema, pago y nuevamente tengo una línea de crédito y le doy carrusel y toda una vida y nunca pago, el carrusel es así o la rueda de Chicago nunca termino de tener y por eso que a veces dice, si usted paga el monto mínimo terminará en 10 años de pagar o sea en realidad nunca. Y eso está impreso por los propios Bancos, no por los consumidores, es verdad.

Nosotros queremos, superintendente, yo le pido por favor nos den por tercera vez que usted y sé que lo va a hacer, haga históricamente defensa del consumidor, como dice Yonhy, pueda ser que lo haga o no lo haga no lo sé, pero usted tiene un mandato del pueblo, es su responsabilidad de poder defender a quién, como dice aquí, a todos los consumidores, yo no estoy en contra del libre mercado, ni supervisar a los Bancos está bien, estamos en una economía de mercado, pero las utilidades de los Bancos no de ahora, aun en crisis siguen ganando millones y no estoy en contra de eso, si es eficiente que ganen los millones que quieran, que bueno; pero esa es la función maximizar sus utilidades, pero nosotros necesitamos que el mercado tenga reglas claras para poder vivir tranquilos y tener un mercado justo.

Muchas gracias señora presidenta.

Tiene el uso de la palabra para las respuestas.

La señora PRESIDENTA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA Y SEGUROS Y AFP, doña María del Socorro Heysen Zegarra.— Muchas gracias señor presidente.

Por su intermedio paso a responder las preguntas que han realizado los señores congresistas.

Primero, quiero hacer un comentario general, he escuchado, todos los funcionarios de la superintendencia hemos escuchado a los señores congresistas transmitiendo el descontento de muchos usuarios, algunos de ellos, ellos mismos como usuarios del sistema financiero, y de acuerdo totalmente con lo que dijo el congresista Lescano con respecto a que el descontento, no es un descontento nuevo, es un descontento también de largo aliento.

Cuando dije que el trabajo de la Superintendencia en mejorar la conducta de mercado de las entidades supervisadas es de largo aliento, no quiero que se interprete como eludir responsabilidades, ni decir que nos vamos a demorar muchísimos años en hacer el trabajo. Lo que quiero transmitir es que el trabajo, son muchísimos temas como todos ustedes acaban de mencionar y cada uno de ellos se tiene que ir resolviendo y entonces vamos a trabajar el compromiso nuestro es trabajar por ir mejorando la conducta de mercado de las entidades financieras.

Cuando hablo de conducta de mercado, me refiero a que las entidades tienen que tener un trato justo con los usuarios, tienen que respetar a los usuarios, proporcionarle los productos que los usuarios necesitan, no ofrecerles productos que los usuarios no necesitan, y muchas veces entidades financieras por vender o colocar un producto terminan ofreciendo, o un asesor de negocios o un funcionario por ganarse una comisión, terminan ofreciendo a los clientes productos que no se ajustan a sus necesidades, productos que le cobran comisiones, que los usuarios no tendrían por qué haber pagado si hubieran (8) adoptado otro tipo de producto que fuera más adecuado a sus necesidades, eso también es conducta de mercado, es tener la responsabilidad de no ofrecerle a una persona un servicio que no necesita.

En algunos casos se cobra por una comisión, por hacer varios retiros, cuando el usuario no necesitaba, digamos, una cuenta de ese tipo, y entonces, ahí hay trabajo por hacer, lo vamos a ir haciendo, pero vamos a ver si detectamos patrones de conducta y probablemente lo vamos a detectar por todas las cosas que ustedes han dicho, vamos a ir sancionando.

Ahora la Superintendencia no tiene un rol para resolver los reclamos de los usuarios individuales, ese es el rol que corresponde a Indecopi pero, sí, tenemos el rol de asegurar que la conducta de las entidades financieras vaya mejorando; ese es el tema general que quería comentar.

Paso a responder algunas de las preguntas que me han hecho y quizás si se me quede alguna, les respondo por escrito, me comprometo a responder por escrito probablemente a algunas que no voy a tener tiempo de responder.

Primero, la pregunta sobre el Fondo Mi Vivienda; que cuando... dijeron que había una prohibición de preparar o que se pierde el bono del buen pagador, ¿eso es cierto? Cuando alguien pre-paga un crédito del Fondo Mi Vivienda se pierde el bono del buen pagador, pero eso no está asociado a una regulación de la Superintendencia; ese es un Decreto Supremo que es la regulación del Fondo Mi Vivienda, y entonces, para corregir el tema del pre-pago en el Fondo Mi Vivienda, no está dentro de la competencia de la Superintendencia.

Con respecto al tema de la Derrama, hemos tomado recientemente conocimiento que la Derrama cobra tasas de interés muy elevadas a sus usuarios.

La Derrama en estos momentos no está, no es parte, no está sujeta a la Ley 28587 del 2005, y por lo tanto no se le aplican todas las cosas que yo venido diciendo sobre el ordenamiento de comisiones que se aplican a las demás entidades del sistema financiero; lo que tendríamos que hacer es incluir a la Derrama en esta Ley de modo que la Superintendencia tenga el rol también de hacer supervisión desde el punto de vista de las comisiones que cobra, la conducta de mercado de la Derrama

Con respecto al tema del 25% de las AFP la congresista Foronda manifestó su preocupación con respecto al posible abuso que se podría dar si es que los clientes no utilizan los fondos para

comprar su primera vivienda, sino para comprar un inmueble para fines de negocios; lo que pasa es que la ley no habla de primera vivienda, la ley habla en general de primer inmueble y entonces por regulación la Superintendencia no puede acotar algo que la ley lo pone en términos más generales.

Con respecto al comentario que se entregue a los usuarios que solicitan el 25%; los fondos tomando en cuenta el valor cuota, en vez del saldo efectivo, el valor cuota multiplicado por el número de cuotas que tiene el usuario es exactamente igual al saldo que tiene el usuario, no hay una diferencia.

Con respecto al retiro del 95.5% de las personas que tienen pensión de invalidez; nuevamente la ley solo incorpora los retiros programados de jubilación regular, no explícitamente a las pensiones de invalidez, la Superintendencia no puede ampliar el alcance de la ley.

Con respecto, nuevamente a las AFP el congresista Castro...

Con respecto al cobro que hacen AFP a los afiliados cuando el empleador no paga los aportes, efectivamente hay un cobro; lo que tiene que hacer la AFP cuando el empleador no paga es un proceso judicial, que tiene costos; ahora lo que sí se podría hacer... lo que pasa en estos momentos es que las AFP inician un proceso judicial por cada usuario, para los cuales el empleador no paga y eso genera miles de procesos judiciales, aumentando la carga judicial, la carga de los juzgados; lo que deberíamos facilitar es que en vez de realizar miles de procesos judiciales hagan... fusionen todos los procesos judiciales vinculados a un solo empleador y todas las AFP, de modo que haya un solo proceso judicial para cada empleador y no miles, eso podría reducir mucho los costos judiciales y también la carga que se le pone a los juzgados de tener que procesar miles de procesos judiciales.

Yo creo que ahí tenemos un trabajo por hacer; sí.

El señor .- Una interrupción; gracias Presidente; gracias Superintendente.

Pero sí también de hecho eso es en la instancia judicial pero en la cobranza administrativa, o sea, hay cobranza administrativa y hay cobranzas judiciales; igual te trasladan en la cobranza administrativa un peso del cobro.

Y se lo digo porque he participado mucho en este tema, desde... yo creo que ahora en estas reformas que vienen del sistema provisional me imagino que este tipo de ideas pueden ser incorporadas, un poco es tocar el tema hoy día y despertar el interés; y gracias por las respuestas.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.- Sí, muchas gracias por hacerme acordar el tema.

El tema de la reforma del sistema de pensiones como planteó el congresista Violeta, me parece y estoy totalmente de acuerdo con ustedes, es esencial y necesitamos tener un sistema pensionario público y privado no solamente hay que reformar el sistema privado de pensiones, también el sistema público, un sistema

público y privado, que permita que los futuros jubilados tengan pensiones dignas con una administración eficiente, con interés alineados a los interés de los usuarios con pensiones mínimas para los usuarios que no tienen posibilidad de contribuir a una pensión, pero para eso necesitamos trabajar conjuntamente en un tema de la reforma del sistema de pensiones me parece que es esencial y yo creo que posiblemente vaya a ser la reforma más importante que se va a realizar durante este periodo...

El señor PRESIDENTE.— Perdón, Superintendente le pide una interrupción el congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Presidente, yo quisiera decir lo siguiente.

La Superintendente, nos tiene que aclarar ¿en qué dispositivo o norma se dice que en el Fondo Mi Vivienda no se puede hacer pre-pagos y si se hace pre-pagos se pierde el bono? ¿Dónde, dice eso?

Porque ellos tienen competencia sobre el Fondo Mi Vivienda; vivienda será por los bancos; ¿Dónde, dice eso?

Yo creo que la Superintendencia también tiene el derecho Presidente, de eliminar cláusulas abusivas.

En la ley que nosotros sacamos hace años atrás, la Superintendencia elimina cláusulas abusivas.

A mí me parece esto si hay algún contrato es una cláusula absolutamente abusiva; porque usted ésta pre-pagando antes del tiempo y sobre eso lo sancionan, eso no tiene sentido, pues, Presidente.

Entonces, la Superintendencia ahí yo creo que no ésta interpretando bien las funciones de la Superintendencia y no esta... tiene una ley, ¿no?; y dentro de esa ley cláusulas abusivas se elimina; y si hay algún dispositivo en contra, se elimina ese dispositivo, señor, porque ella lo puede hacer.

En segundo lugar, Presidente, el valor cuota según la respuesta por escrito que tuve la gentileza la doctora Heysen de enviarnos; no es lo mismo al saldo de la cuenta individual, es una unidad de medida dice, pero le ponen valor cuota, la suma de las cuotas dice.

Entonces, porque no dijeron simplemente el saldo de la cuenta individual, si es lo mismo.

Es que el valor cuota, al parecer es menor al saldo de la cuenta individual y si no, yo me someto a los casos concretos a la información numérica que la Superintendencia debe remitir a la Comisión de Defensa del Consumidor, porque aquí la situación no es lo mismo; y dice lo siguiente, por ejemplo; "ahí dice bien claro que el valor cuota es una unidad de medida, unidad de medición"; si es unidad de medición por algo lo han puesto.

Entonces, yo le pido a la Superintendente capaz no tenga la información pero acá, valor cuota dice: "del fondo de pensiones y no simplemente el saldo de la cuenta individual"; ahí la misma Superintendencia ésta diferenciando el valor cuota de la cuenta

individual; unidad de medida de un fondo pensionario, de fecha cierta, -no puede ser que le estén mochando a los ciudadanos, le mochen de su cuenta individual so-pretexto del valor cuota-.

Yo le pediría que nos mande la información numérica contable que demuestre que es lo mismo, porque si están mochándole al ciudadano ahí se ésta cometiendo otro abuso Presidente. Muchas gracias.

El señor PRESIDENTE.— Superintendente.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Sí, muchas gracias congresista.

El valor cuota, multiplicado por el número de cuotas que tiene el afiliado es igual al saldo de la cuenta individual.

El valor cuota, se modifica día a día en función a las inversiones que tiene el fondo, es la manera de medir el valor del fondo de pensiones a nivel agregado, y entonces, al multiplicar ese valor cuota por el número de cuotas que tiene el afiliado eso es exactamente igual al valor de la cuenta individual de cada usuario, ese es el mecanismo que se utiliza.

Pero podemos enviarle la información al congresista Lescano para poder aclarar sus dudas adicionales.

El señor PRESIDENTE.— Una nueva interrupción.

El señor LESCOANO ANCIETA (AP).— Una pequeña interrupción, Presidente, a la doctora Heysen.

En realidad, si el valor cuota se registra en una fecha determinada; cuando la AFP comunica la procedencia, entonces a esa fecha le computan como el saldo; pero puede ser que el desembolso lo hagan hecho hace cinco o diez días después, cuando el monto es un poco mayor, con eso se queda la AFP.

Entonces, yo quisiera que en eso tenga cuidado la Superintendencia porque yo creo que se están cometiendo abusos, por algo le ponen el valor cuota; sino diría el saldo.

Entonces, fecha cierta, esa fecha cierta puede ser un monto menor al que realmente se hizo en desembolso o en el traslado de los fondos, cinco, diez días, quince días, un mes; sería mucho mayor; pero le pido a la doctora Heysen que nos haga llegar la información numérica clara sobre este particular.

El señor PRESIDENTE.— Gracias, señor congresista.

Señora Superintendente.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Efectivamente le vamos a hacer llegar la información.

Es importante reducir la diferencia de días entre el momento en que se hace la aprobación y que se hace el desembolso para poder evitar ese tipo de problemas pero estoy totalmente de acuerdo; pero le vamos a hacer llegar información congresista.

Con respecto al tema del Fondo Mi Vivienda, hay un reglamento del bono del buen pagador que es un Decreto Supremo 003-2015 del

Ministerio de Vivienda, en su artículo 6, que estipula como es que se elimina el bono del buen pagador si es que la persona pre-paga, lamentablemente, (9) la Superintendencia no puede modificar un Decreto Supremo.

Con respecto a las preguntas del congresista Castro, sobre la manera en que funcionan los procedimientos de reclamos o de quejas de los usuarios.

No existe una instancia previa, o sea, los usuarios pueden ir directamente a Indecopi por ejemplo para quejarse o pueden acudir a la plataforma de la Superintendencia para presentar sus denuncias, no es necesario que vayan por cada una de las etapas del proceso de queja, los usuarios tienen varios canales que pueden elegir, no existe un orden de los canales.

Ahora, el orden si existe... pueden ir directamente a Indecopi, no hay nada que lo impida, lo que sí existe es un orden cuando el afiliado quiere ir al Defensor del Cliente Financiero, que no es de la SBS sino es del gremio, ahí si le piden, primero vaya a la entidad.

Pero para ir a Indecopi o ir a la SBS no hay un orden, o un paso previo.

El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).— Perdón una interrupción, Superintendente.

Pero en materia de seguros sí existe un procedimiento sobre todo si el monto sobrepasa los cincuenta mil, te obligan a ir a un Tribunal Arbitrario; y le digo por experiencia propia y ahí hay una... y sentido perverso por una sencilla razón, porque los árbitros es como cualquier abogado que siempre lo va a contratar la compañía de seguros y entre los árbitros nombran un Presidente, entonces, obviamente el mejor cliente siempre va a ser la compañía de seguros y le hago esta pregunta entendiendo y en el mismo sentido que manifesté es un poco despertar el interés de esta nueva gestión; ustedes una entidad reguladora porque desde acá también podemos presentar iniciativas legislativas, considero que el arbitraje dentro de una cláusula de adhesión sobre pólizas de seguros termina siendo un limitante para cualquier usuario, porque de repente no va a poder pagar un arbitraje, eso es inalcanzable te pueden poner una cuota de treinta mil o cuarenta mil soles para un árbitro; y si regresáramos al tema del Tribunal, así como el Defensor del Usuario, hay un Tribunal, igual es financiado por ese mismo gremio.

Entonces, la idea es que exista un mecanismo [...?] creo yo, siempre el dominio del grande sobre el pequeño, sobre las compañías que son la entidades financieras, siempre va a predominar, o sea, eso es natural, para eso existen las entidades reguladoras.

Las entidades reguladoras lo que garantizan es igualdad y que garanticen el derecho de los usuarios que al final es, por eso estamos sentados todos acá.

Entonces, si es un punto importante para mí, y es fácil de revisar los contratos que son además adhesión de las pólizas de seguro y ahí ésta claramente establecido.

Entonces, si existe la voluntad de hacer cambios en beneficios del bien común, o beneficios de los ciudadanos si es bueno que se tome en cuenta estos puntos; porque de acá, yo sí le digo, yo tengo un compromiso de legislar en esa materia; tengo que sacar el arbitraje, tenemos que sacar porque... bueno. Gracias.

El señor PRESIDENTE.— Señor congresista Yonhy Lescano.

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Presidente, tenemos que aprovechar la presencia de la Superintendente.

Hay algunos casos Presidente, que no son pocos donde el ciudadano puede pagar casi el valor total del primer inmueble, casi el valor total y los bancos le dicen: "mire señor aquí solamente nos han dispuesto cuota inicial; si es cuota inicial, usted puede utilizar el 25%, pero si usted puede pagar todo, no se puede, no puede usted retirar el 25%".

Entonces, ¿Por qué la Superintendencia ayuda a los afiliados y le dice pues, oiga, pero bueno son sesenta y nueve mil el costo del inmueble, hace pagar una parte grande de ese monto con el retiro del 25% y deja una pequeña cuota para que el ciudadano lo cancele, pero una pequeñísima cuota.

Entonces, ya lo ayuda, pero dicen; "no señor, no se puede, como aquí no puede pagar todo el valor del inmueble, sino cuota inicial, váyase no más"

Pero la Superintendencia, sí, puede intervenir, o sea, tiene para comprarse no solamente el terreno en cuota inicial, sino pagar todo.

Entonces, yo le pido a la Superintendencia que ahí ayude a los usuarios ¿no?

Y en segundo lugar, Presidenta, hay trabajadores afiliados que ya no trabajan tienen que cuarenta y cinco, cincuenta años, tienen quince mil, veinte mil soles; y se los ésta comiendo las comisiones.

En la anterior gestión se expidió una norma para lo cual estos señores saquen esa plata, porque con eso pueden poner un pequeño negocio o pueden cubrir alguna necesidad, y reactivar la economía como dice el congresista Segura, pero la Superintendencia no ayuda.

Entonces, vemos una pasividad en la Superintendencia que a veces indigna mucho.

Yo le pido a la Superintendente que estos dos casos los pueda resolver, ¿Qué los puede resolver? Sí, señor; ¿Qué tiene poder la Superintendencia? Sí, señor; lo puede hacer. Gracias Presidente.

El señor PRESIDENTE.— Muchas gracias congresista Yonhy Lescano.

Señora Superintendente para terminar.

Discúlpeme, le ruego por favor, perdóneme Superintendente.

A los señores congresistas que me ayuden, después que termine la Superintendente se queden solamente un minuto, por favor. ¡Perdón! sí, hemos mandado...

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Sí.

A ver, para aclarar, la ley que dispone la posibilidad de retirar el 25% del fondo de la capitalización individual; admite dos opciones una es para la cuota inicial de un inmueble y la otra es para amortizar un crédito, cuando el cliente lo que quiere hacer es aplicar la cuota inicial de un primer inmueble y obtener un crédito del sistema financiero, la cuota inicial puede ser muy grande, o sea, nadie le puede obligar al cliente a tomar un crédito que no desea, el cliente puede decir yo tengo el 80%, me alcanza para el 80% o el 90% del inmueble, yo solo quiero el crédito para el 10% del inmueble.

Yo no vería un motivo para hacer un reclamo, para rechazar en esa situación.

Envíame por favor el caso porque no veo... a no ser que el cliente diga: "yo tengo el 100% y no necesito crédito", pero entonces, ya no aplicaría la ley; pero si lo que el cliente dice: "yo tengo el 95% o el 90% para pagar, y lo que quiero es un crédito hipotecario" yo no veo ninguna razón para que la persona le denieguen el crédito, no, no me parece.

En todo caso, envíenos la información.

Con respecto a la pregunta del congresista Segura respecto a que algunas personas aparentemente los obligan a contratar con determinada empresa de seguros cuando van a una entidad financiera; eso no está permitido el usuario es libre de traer el contrato de seguros que desee y no tiene por qué contratar con la empresa asociada al Banco, siempre que las condiciones de la póliza sean equivalentes a la otra, no habría ninguna razón en todo caso, si tienen casos de ese tipo podrían informarnos y lo miraremos, sí.

El señor SEGURA IZQUIERDO (FP).— No solamente eso, señora Superintendente, sino a través del Presidente, sino que además tienen que pagar un adicional como una especie de multa; y este cliente por este segundo año que tiene el crédito vehicular que es una empresa de transportes pequeña, se ve con el problema que ahora tiene que pagar dos seguros, porque obviamente tiene que pagar el seguro del banco que ya se lo impusieron y el seguro que tenía pues con la compañía a través del *bróker* que tenía.

Lo curioso, lo más curioso fue con respecto al tema del GPS ¿no?

Entonces, cuando dijeron: "no vamos a ver si ésta homologado en el banco", quien homologa es el Ministerio de Transportes y no las entidades financieras. Eso era todo, gracias por la interrupción señora Superintendente, gracias Presidente.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Hay una pregunta sobre el tema del SOAT y las AFOCAT.

La superintendencia ésta al tanto y ha pedido facultades, mejor dicho, no ha pedido facultades, sino a pedido apoyo al Congreso a través de la Comisión de Economía para recibir mayores facultades para poder regular y supervisar adecuadamente a las AFOCAT.

El marco regulatorio de las AFOCAT, se creó como una manera de... y no lo creo la Superintendencia, la Superintendencia heredó la supervisión de las AFOCAT luego de varios años después de su creación, el marco se creó como una manera de facilitar un seguro más barato para transportistas que no recibían el producto al costo que podían pagar o no recibían si quiera el acceso al SOAT de las compañías de seguro.

Entonces, se creó este régimen, inicialmente estuvo regulado y supervisado por el ministerio de Transportes que fue el que autorizó a las AFOCAT, a la mayoría de AFOCAT que existen actualmente, y luego de algunos años de la creación de las AFOCAT, el ministerio de Transportes transfirió a través de un pedido anterior de facultades del Congreso que le dio el Ejecutivo hace dos gobiernos, transfirió la supervisión a la Superintendencia; sin embargo el marco regulatorio y de supervisión de la Superintendencia para las AFOCAT tiene muchas debilidades y por eso es que la Superintendencia va a proponer modificaciones al marco legal de modo de poder supervisarlas y proteger a los usuarios.

Totalmente de acuerdo, congresistas, con respecto a la existencia de un elevado riesgo de, no solo de transportistas sino de todos los usuarios y todas las personas que interactúan con el sistema de transporte y que pueden incurrir en algún tipo de accidente y en un accidente por una unidad de transporte que tiene un seguro que no ésta debidamente cubierto porque la entidad que emitió el *Seguro el CAP*, no tienen las reservas adecuadas, es muy importante asegurar que las AFOCAT, tengas las reservas adecuadas para cubrir los siniestros y que la liquidez este en el lugar que tiene que estar y suficiente para hacerlo totalmente de acuerdo.

El señor PRESIDENTE.— Señor, el congresista.

El señor SALAVERRY VILLA (FP).— Gracias congresista.

Solamente una precisión ¿tienen ustedes algún tipo de información respecto a algún caso puntual en donde haya habido un accidente de tránsito y las AFOCAT, no hayan podido cubrir ese accidente, ese siniestro?

Le estoy preguntado a la Superintendente, gracias congresista.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Sí, hay varios casos, ha habido algunas AFOCAT incluso que han sido sancionadas y cerradas, incluso por eventos de este tipo.

El señor PRESIDENTE.— Tiene la palabra el congresista Salaverry.

El señor SALAVERRY VILLA (FP).— Sería bueno que... sí...

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Las sanciones son públicas pero podemos hacerlas un poco más públicas, digamos, podemos resaltar la...

El señor SALAVERRY VILLA (FP).— Exacto, porque, claro, podrán conocerse dentro del espacio, digamos de instituciones como la de usted, que ésta permanentemente haciendo seguimiento a esto, pero el público en general, el usuario de esa empresa de transportes no sabe pues, si efectivamente a la hora de subirse a ese microbús o taxi ésta cubierto por una AFOCAT que esta sancionada o no.

Entonces, debería de haber una campaña de información ¿no? gracias.

El señor PRESIDENTE.— Es el Presidente del Grupo de Trabajo de Transportes de la Comisión de Defensa del Consumidor [...] y el congresista Segura Izquierdo.

Para culminar señora Superintendente.

Me ésta comentando el congresista Yonhy Lescano sobre los montos pequeños.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— No, no, recuerdo. ¿Me puede recordar la pregunta, por favor?

El señor LESCANO ANCIETA (AP).— Sí, los montos pequeños que tienen trabajadores que ya no cotizan, que tienen 45, 50 años; son quince a veinte mil soles que no les devuelven y puede servirles para vivir pero se los comen las comisiones. (10)

Entonces, ya la Superintendencia, sacó un dispositivo anteriormente, solamente ella, para devolver eso montos; pero no han seguido con la misma política.

El señor PRESIDENTE.— Superintendente, ya para terminar.

La SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra.— Congresista, ¿le podemos responder por escrito su pregunta, por favor?

El señor PRESIDENTE.— Evidentemente eso y algunas otras preguntas.

Permítame antes de terminar, quería dejarle este caso que le comenté de la Comisión Interplaza, se lo doy en sus manos, por favor.

Sí, no es el tema de los siete cincuenta, sino es de la publicidad... así es, miles y miles.

Bueno, le damos las gracias a la señora Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), señora María del Socorro Heysen Zegarra; por su presentación ante la Comisión de Defensas del Consumidor; le damos las gracias.

Suspendemos la sesión por treinta segundos, no se vayan para poderla despedir.

Vamos a despedirla cortésmente dando un ejemplo de un nuevo Congreso. Gracias.

—se suspende la sesión para despedir a la señora María del Socorro Heyesen Zegarra, Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

—Se reanuda la sesión.

El señor PRESIDENTE.— La Presidencia informa que conforme a la política, ¡vamos a terminar!.

La Presidencia informa -tomen asiento por favor-; que conforme a la política de austeridad propuesto por la Mesa Directiva del Congreso y de conformidad con los principios del buen gobierno y con las medidas de ecoeficiencia aprobadas por Resolución 138-2010-2011-OMR/CMR; toda documentación que se emita en las distintas instancias del Congreso incluidas las citaciones a sesiones de la Comisión se harán mediante documentos digitalizados vía correo electrónico. Asimismo, se exhortará a las congresistas especialmente a los integrantes de la Comisión y a los distintos órganos del Servicio Parlamentario para que los documentos que se remitan a la Comisión se remitan digitalizados, a la Dirección Electrónico codeco@congreso.gob.pe; con acuso de recibo y de lectura.

Con la anuencia de los señores congresistas y teniendo el *quorum* Reglamentario de los miembros de la Comisión esta política se instaurará a partir del día de hoy.

Si no existe oposición damos por aprobada la política señalada.

Levanten la mano por favor, por el tema de digitalización virtual.

Aprobado por unanimidad.

Terminamos; solamente quería informarles y por favor María Foronda... ¡todas escuchen bien esto!, este viernes se les ha enviado a todos a sus despachos, tenemos un foro internacional, sobre "Justicia de Consumo".

Estamos trayendo a tres expositores internacionales, pero no son tres expositores cualquiera son: en el caso del señor Marocchi, -usted lo conoce, congresista Lescano-, es en el mundo, no en Brasil es, creemos nosotros, la eminencia más grande en temas de consumo; ustedes saben el Código del Consumidor en Brasil... -él me contaba que solamente él maneja un presupuesto en su Comisión de más de cinco millones de dólares, y tiene más treinta asesores-, es una eminencia y por favor los invitamos no solamente a ustedes sino a todos sus... sí, faltan diez segundos; y también quiero pedirles antes de que se retiren, por favor; que solicito el acuerdo de la Comisión para que el Consejo Directivo nos remita el estudio del Dictamen del Proyecto de Ley 159, presentado por la bancada de Fuerza Popular, para regular el tema de las membresías que se explicó ahora, por favor los que estén a favor.

Todos, aprobado por unanimidad.

Muchísima gracias, la presidencia solicita acordar la dispensa de la aprobación del acta y tramitarlo.

¿Los que estén a favor sírvanse levantar la mano?

¿Los que estén en contra?

Muchas gracias; ¡vamos a almorzar!

¿Todos los que estén a favor? ¿Los que estén en contra?

Ninguno.

Aprobado por unanimidad.

Siendo las una y veinticinco se levanta la sesión.

—A las 13:25 h, se levanta la sesión.