

MECANISMOS ALTERNATIVOS DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS



¿POR QUÉ AUTORREGULARSE?

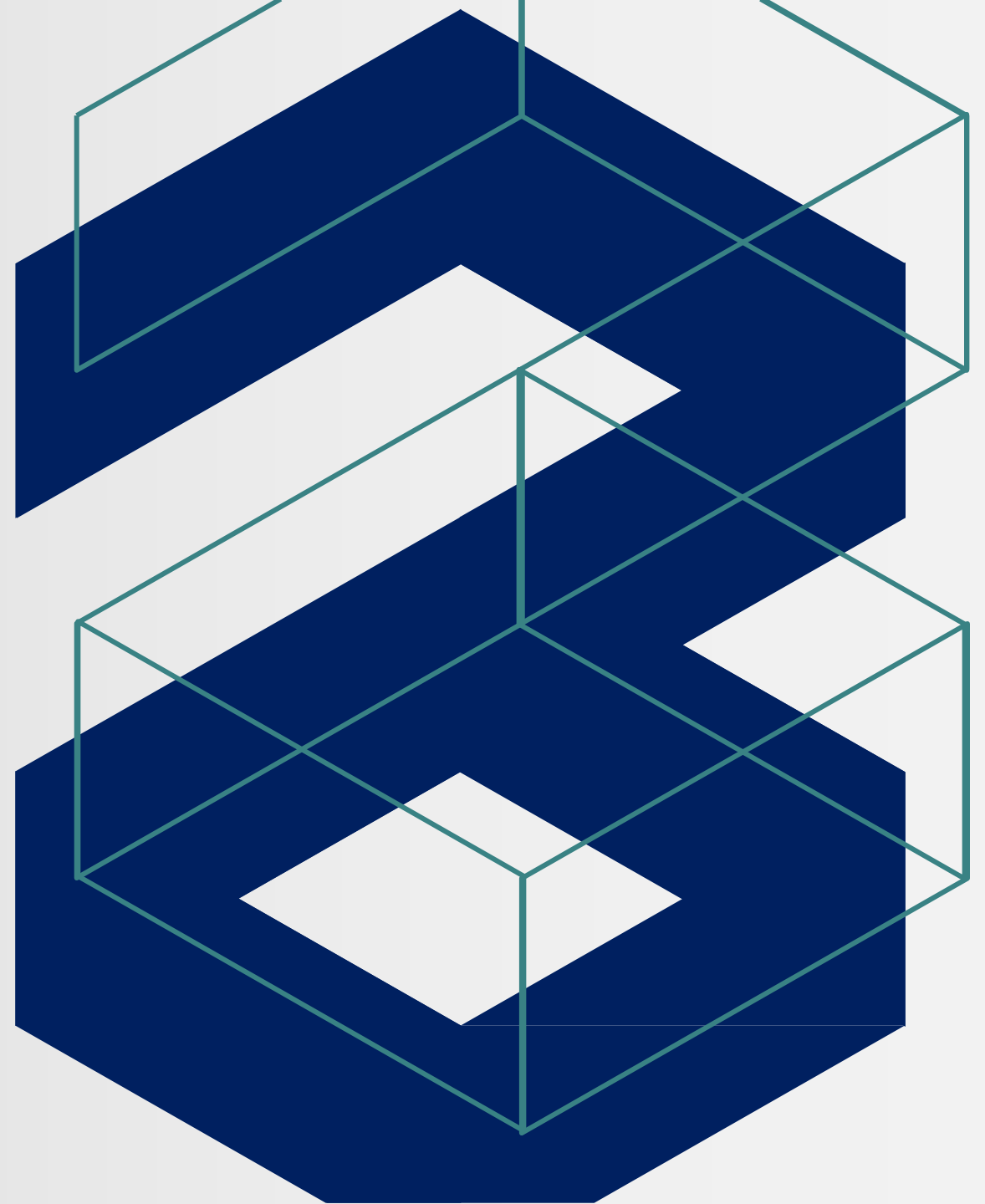
**↓ costo
regulación**

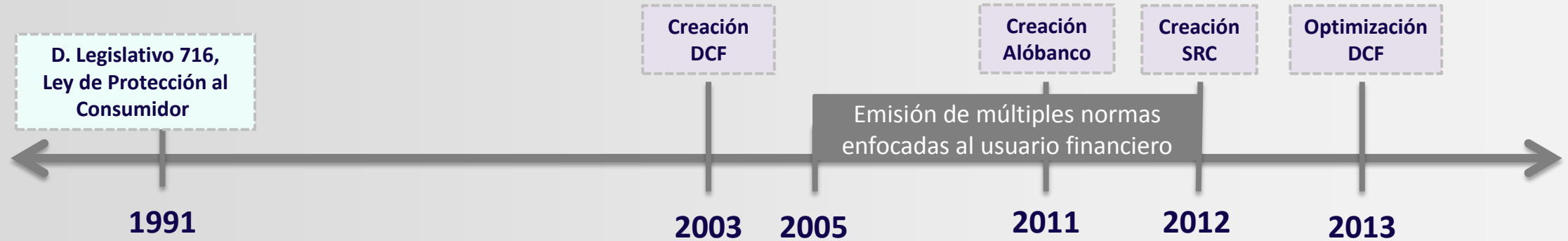
**Especialización
y experiencia**

**Disminuye riesgo
regulatorio**

**Flexibilidad para
actualizar
medidas**

**Ventaja
competitiva**





- Ley 28587, Ley Complementaria en Servicios Financieros **(2005)**
- Resolución SBS N° 1765-2005, Reglamento de Transparencia **(2005)**
- Circular B-2149-2005, Normas para el Registro de Tasas de Interés, Comisiones y Otros Costos – RETASAS **(2005)**
- Oficio Múltiple 3320-2006, Obligación de difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y de pagos **(2006)**
- Resolución SBS N° 264-2008, Reglamento de Tarjetas de Crédito **(2008)**
- Resolución SBS N° 11356-2008, Evaluación y Clasificación del deudor y exigencia de provisiones **(2008)**
- Circular G-146-2009, Circular de Atención a los Usuarios **(2009)**
- Circular B-2184-2010, Información mínima requerida para el otorgamiento, seguimiento, control, evaluación y clasificación de créditos **(2010)**
- Circular B-2191-2010, Normas para el Registro de Tasas de Interés, Comisiones y Otros Costos – RETASAS **(2010)**
- Ley 29571, Código de Consumo **(2010)**
- Circular G-157-2011, Modifican circular G- 146-2009 **(2011)**
- Circular B-2197-2011, Aplicación de normas prudenciales **(2011)**
- Resolución SBS N° 8181-2012, Reglamento de Transparencia **(2012)**
- Circular B-2206-2012, Metodología de cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes **(2012)**

DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO



CARACTERÍSTICAS DE LAS DEFENSORÍAS GREMIALES



Medio alternativo de solución de conflictos.



Resuelven reclamos de consumidores.



Implementado y subvencionado por el sector empresarial.



Se promueve la conciliación.



Decisión vinculante para entidades

MARCO NORMATIVO

Resolución N° 216-2016-INDECOPI/COD, Recomendaciones Generales para la creación de Defensorías Gremiales del Consumidor.

- Orientar acciones y procedimientos necesarios para crear Defensorías Gremiales.

Objetivo



- Gremios empresariales (iniciativa privada).

Alcance



¿QUÉ ES LA DCF?

Órgano de apoyo y servicio de ASBANC.

Creada en el 2003 vía autorregulación.

Segunda instancia resolutive privada (entidades financieras adheridas).

FUNCIONES

- Resolver reclamos relacionados a servicios financieros.
- Promover la conciliación.
- Presentar a ASBANC informes para promover buenas relaciones entre bancos y clientes.

EVOLUCIÓN

2003-2012: INICIO Y DESARROLLO

Incremento anual sostenido de reclamos



Posible sobrecarga procesal e incumplimientos de plazos

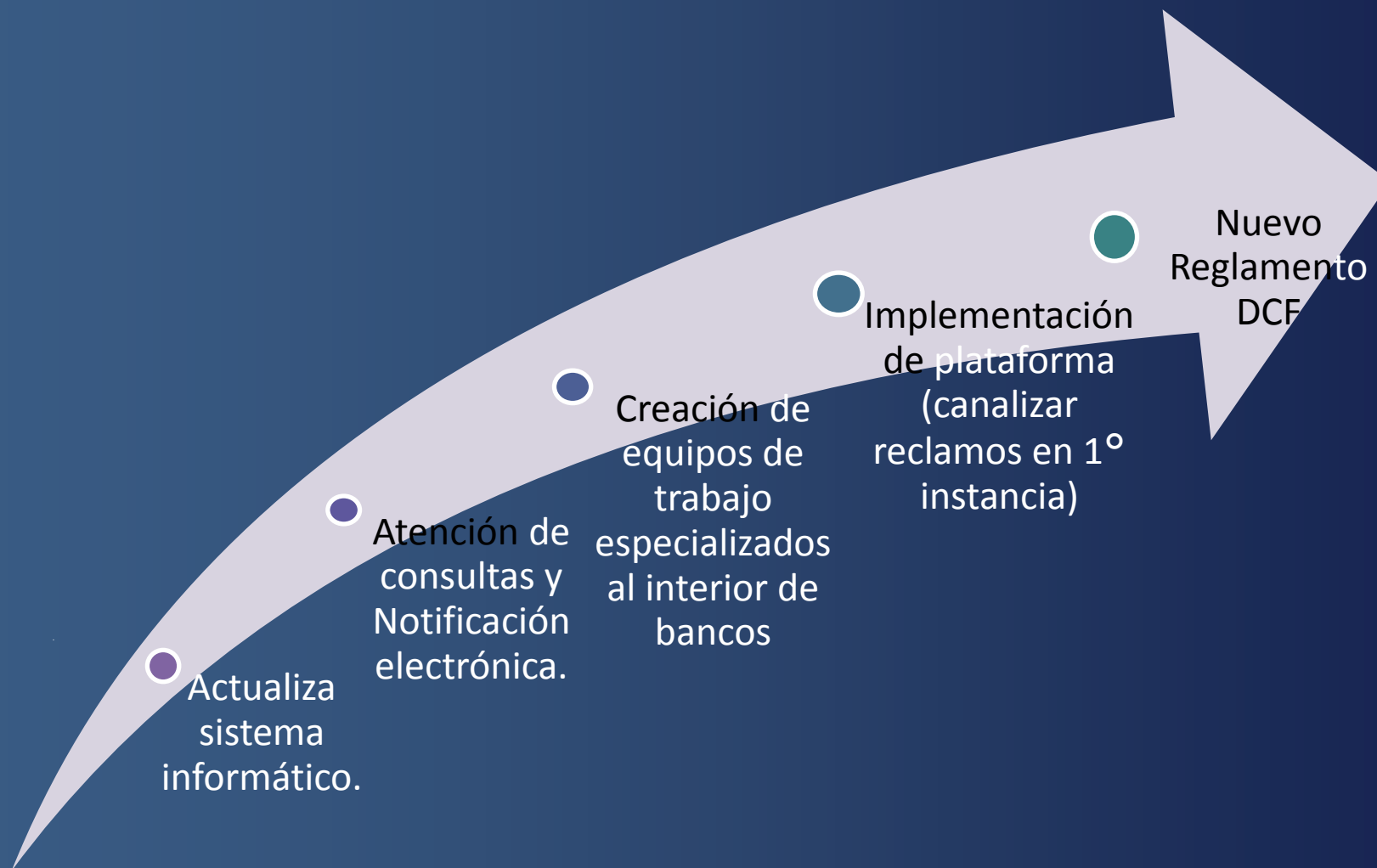
Clientes se apersonan sin acudir previamente a entidad financiera

Cambios normativos



- Ley Complementaria sobre servicios Financieros
- Reglamento de Transparencia (2005)
- Código de Consumo
- Ley 29888 (TCEA y TREA)
- Reglamento de Transparencia (2012)

2013: MODERNIZACIÓN Y OPTIMIZACIÓN



2018 - 2019: MODERNIZACIÓN WEB Y SISTEMA DCF

The screenshot displays the website for the Defensoría del Cliente Financiero (DCF). At the top left is the logo for 'DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO'. The main navigation bar includes links for 'Inicio', 'Enlaces', 'Mapa de Sitio', 'Formulario de Reclamos', and 'Iniciar sesión'. A secondary navigation bar below it contains links for '¿Quiénes Somos?', 'Preguntas Frecuentes', 'Consultas', 'Reclamos', 'Entidades Afiliadas', 'Publicaciones del DCF', and 'Nuestro Reglamento'. The central banner features a smiling woman in a call center headset with a 'Ver más...' button. Below the banner are four service tiles: 'Presenta tu reclamo' (with an image of a person signing a document), 'Ver estado de tu reclamo' (with an image of a man at a computer), 'Presenta tu consulta' (with an image of people at a table), and 'Publicaciones del DCF' (with an image of an open book).

CARACTERÍSTICAS



a) El Defensor del Cliente Financiero

Designado por GG de entidades agremiadas.	Profesional de notorio prestigio e independencia , solvencia moral, credibilidad y reconocida competencia en el ejercicio de sus funciones.	3 años renovables indefinidamente.	Terminación del cargo: (i) Expiración del plazo; (ii) incapacidad sobreviniente; (iii) condena por delito doloso; (iv) renuncia; (v) actuación notoriamente negligente.
-------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

b) Principios



**Reglamento
DCF**

- Vocación de servicio, equidad y justicia.
- Conciliación.
- Respuesta oportuna.
- Gratuidad.
- **Independencia.**
- **Adecuación a criterios resolutivos.**
- **Simplificación para interponer reclamos.**
- **Bancos obligados a presentar información.**
- **Cliente puede desistirse e ir a otra instancia.**
- **Resoluciones:**
 - Prórroga de plazo bajo ciertos supuestos (60 días).
 - Cliente libre para acogerse a decisiones.
 - Bancos obligados a cumplir.
 - Monitoreo de cumplimiento.



c) Funciones del Defensor

Resolver reclamos.

Promover la conciliación.

Formular y presentar a ASBANC propuestas para promover buenas relaciones entre bancos y clientes.

Brindar información general sobre funciones de la DCF.

Solicitar información a entidades financieras (reclamos o informar derechos).



d) Competencia

- Relaciones laborales (entidades financieras - empleados).
- Relaciones societarias (entidades financieras - accionistas).

- Negativa a conceder o refinanciar créditos, otorgar garantías, celebrar o modificar contratos y prestar servicios bajo determinadas condiciones (salvo que esto último haya sido pactado).

- Legalidad de las CGC.
- Reclamos que sean o hayan sido objeto de procedimientos administrativos, judiciales o arbitrales.

- Petitorio mayor a S/ 70,000.
- Solicitud de indemnizaciones o sanciones.
- Personas que no tengan la condición de cliente.

e) Extemporaneidad



1

AÑO

CONOCIDO LOS HECHOS

3

AÑOS

PRODUCIDO LOS HECHOS

BENEFICIOS

Usuarios

- Reclamos resueltos en menor tiempo.
- Beneficio por políticas comerciales.



Bancos

- Incrementa confianza en el sector.
- Ahorro en multas.
- Mejora imagen de la Banca.
- Especialidad del sector (expertise).



Estado

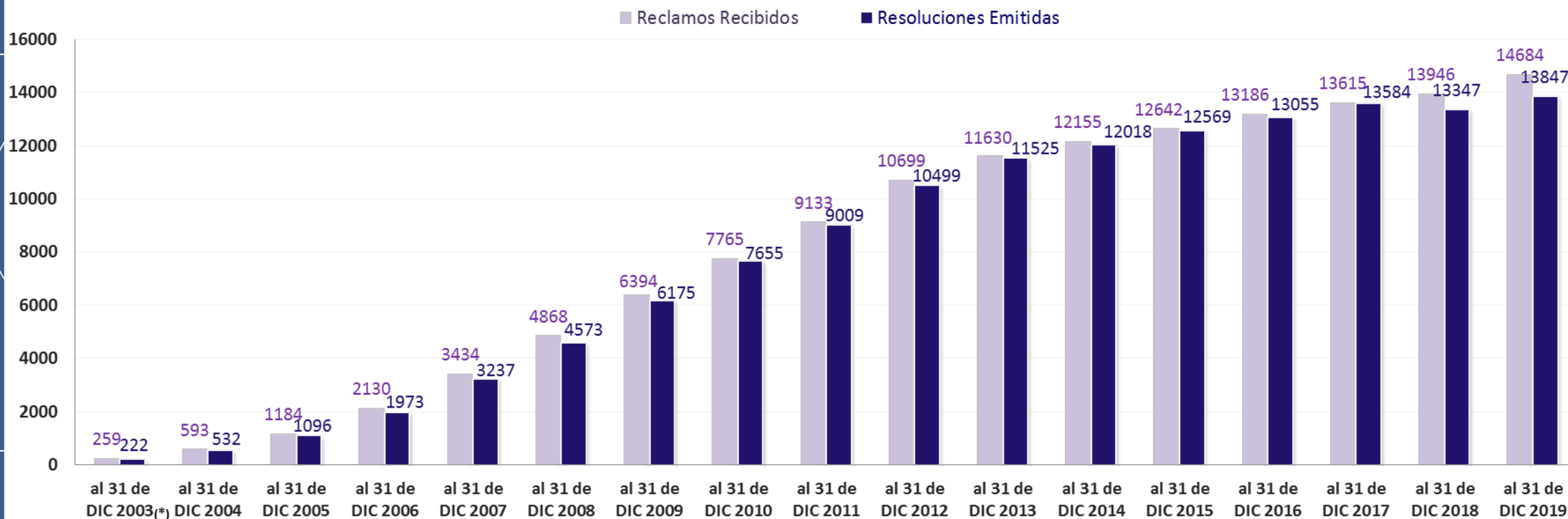
- Disminuye carga procesal (Indecopi).
- Menor gasto presupuestal.



ESTADÍSTICAS

N° ACUMULADO DE RECLAMOS RECIBIDOS Y RESOLUCIONES EMITIDAS

(ABR 2003 - DIC 2019)

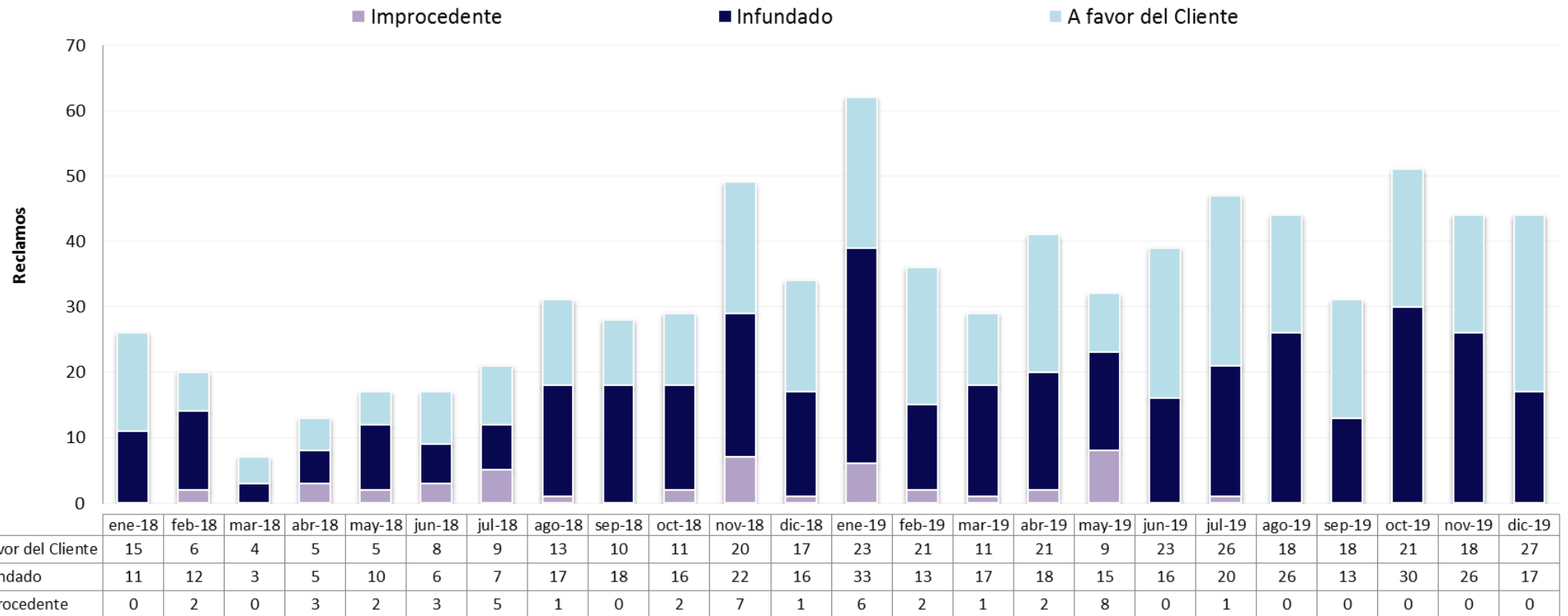


(*) Desde Abril 2003.

ESTADÍSTICAS

RECLAMOS POR SENTIDO DE RESOLUCIÓN

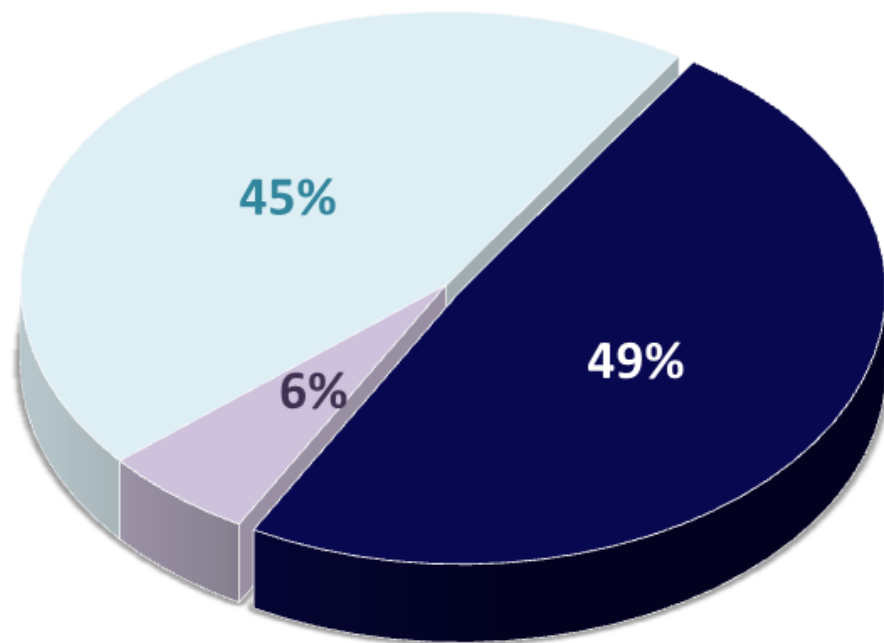
(Ene 2018 - Dic 2019)



ESTADÍSTICAS

RECLAMOS POR SENTIDO DE RESOLUCIÓN

(Ene 2018 - Dic 2019)



■ A FAVOR DEL USUARIO **359**
(Reclamos Conciliados y Fundados)

■ A FAVOR DE LA EMPRESA **387**
(Reclamos infundados)

■ IMPROCEDENTE **46**

N° Total de Reclamos Terminados: 792

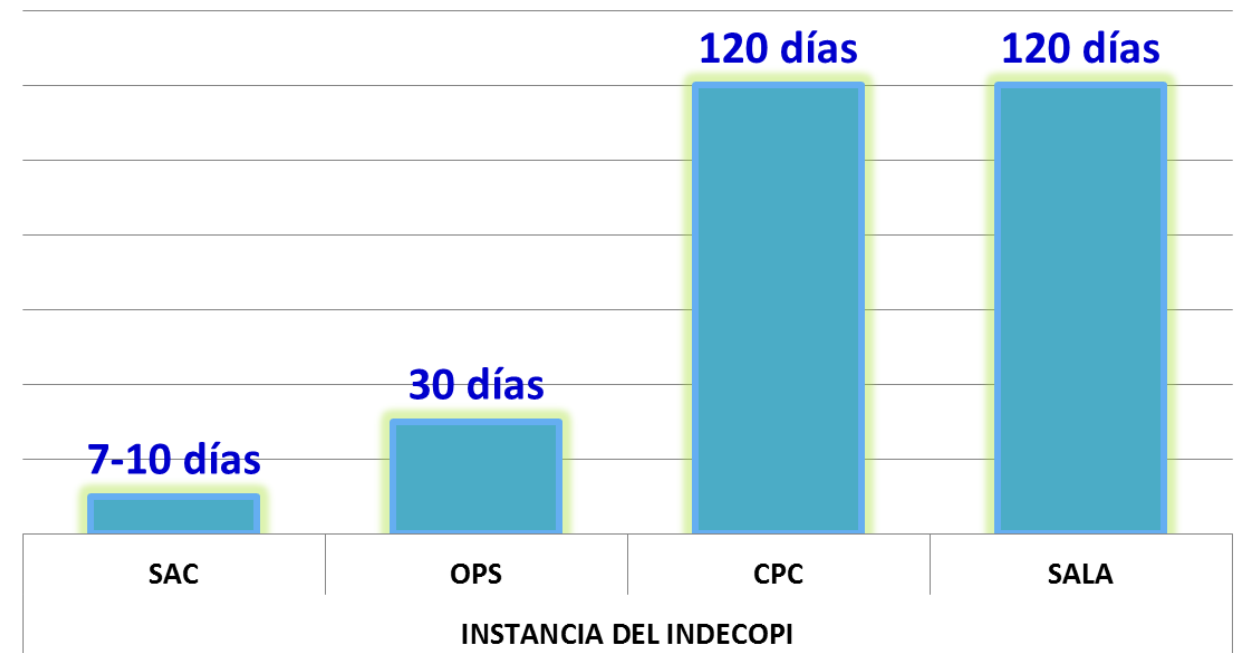


¿QUÉ ES?

- Servicio de atención de reclamos.
- Captación de usuarios que acuden al Indecopi.
- Se atienden reclamos en 7 días hábiles.
- Convenio Asbanc – Indecopi.

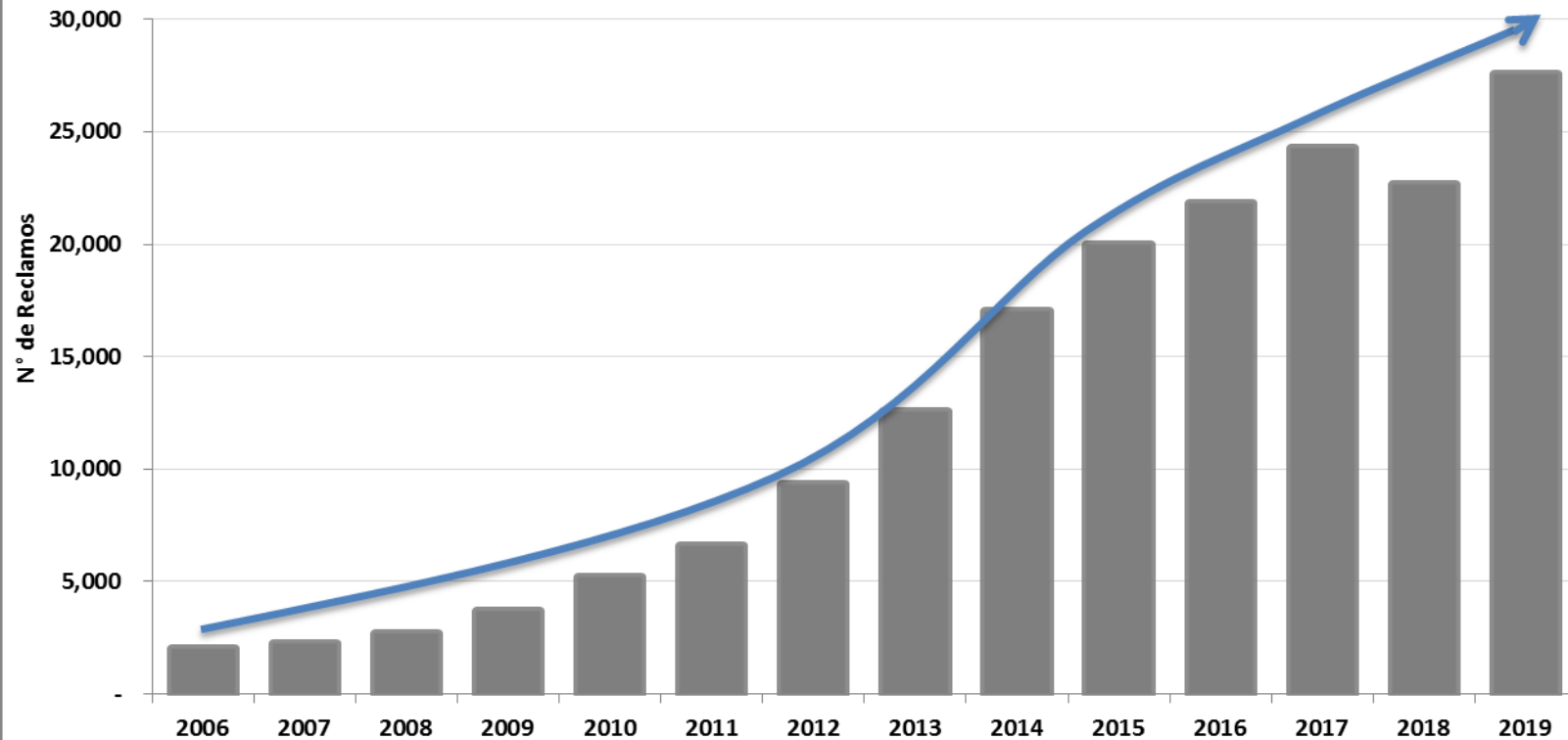
ANTECEDENTES

TIEMPOS DE ABSOLUCIÓN - RECLAMOS y DENUNCIAS INDECOPI



ANTECEDENTES

EVOLUCIÓN DE RECLAMOS SAC - INDECOPI
Sector Bancario Financiero



¿Por qué nace Alóbanco?



Número de reclamos y
denuncias



Tiempo de
atención



**CONSUMIDOR
INSATISFECHO**

Necesidad de respuesta casi inmediata



ENTIDADES PARTICIPANTES

10 Bancos

- Banco Azteca
- Banco de Crédito BCP
- Banco Falabella
- Banco Financiero
- Banco Interamericano de Finanzas
- Banco Ripley
- BBVA Continental
- Banco Interbank
- Banco Scotiabank
- Banco de Comercio

2 Financieras

- Crediscotia Financiera
- Compartamos Financiera

SEDES ALÓBANCO

PIURA
Fecha de inauguración
11/01/2013

LAMBAYEQUE
Fecha de inauguración
08/05/2012

LA LIBERTAD
Fecha de inauguración
14/03/2012

LIMA SEDE CENTRAL
Fecha de inauguración
20/07/2011

LIMA NORTE
Fecha de inauguración
07/03/2012

AREQUIPA
Fecha de inauguración
06/03/2017



Alóbanco Asbanc

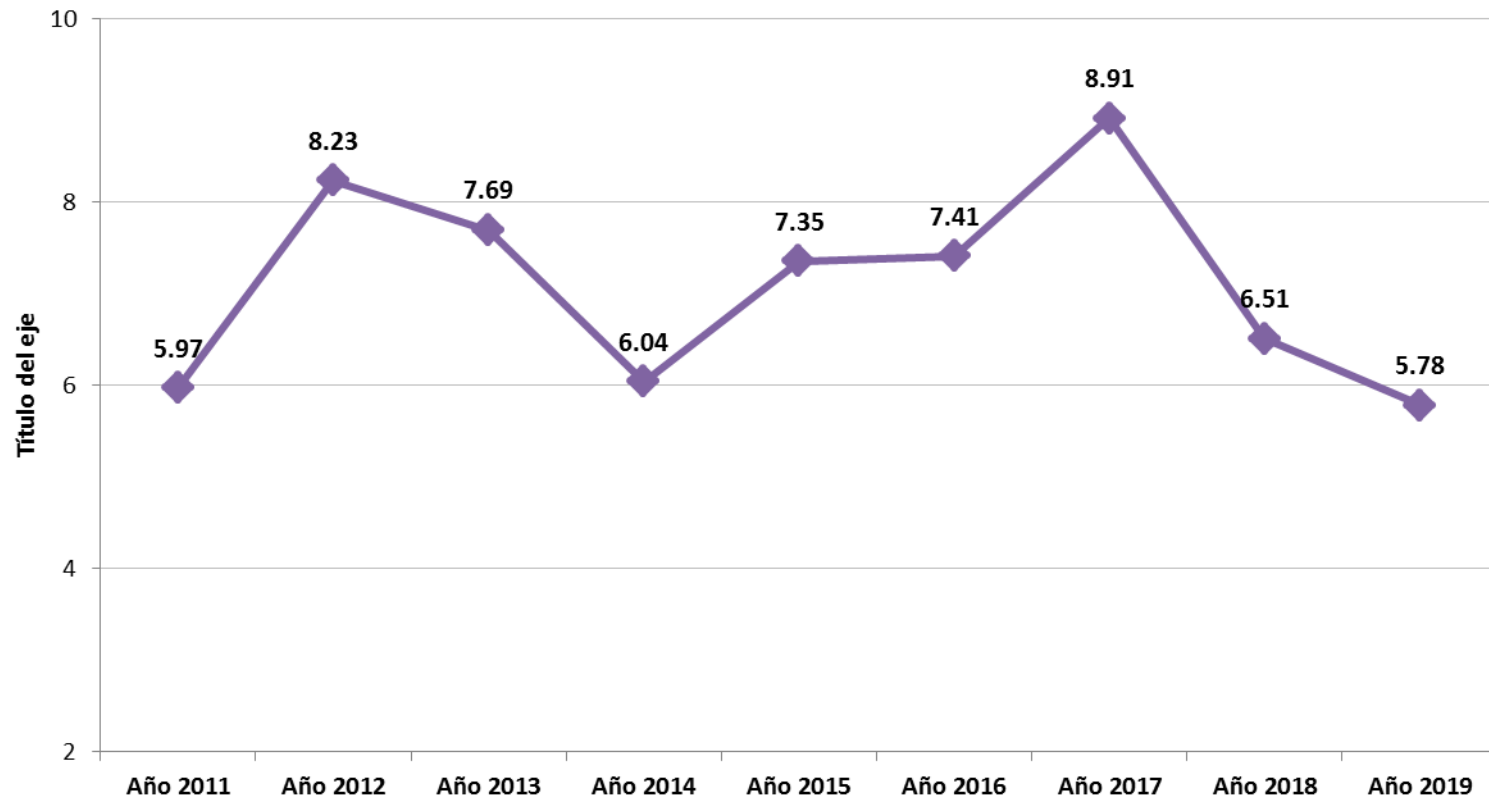
Marzo 2013

Alóbanco Web

Febrero 2015

TIEMPO DE ATENCIÓN

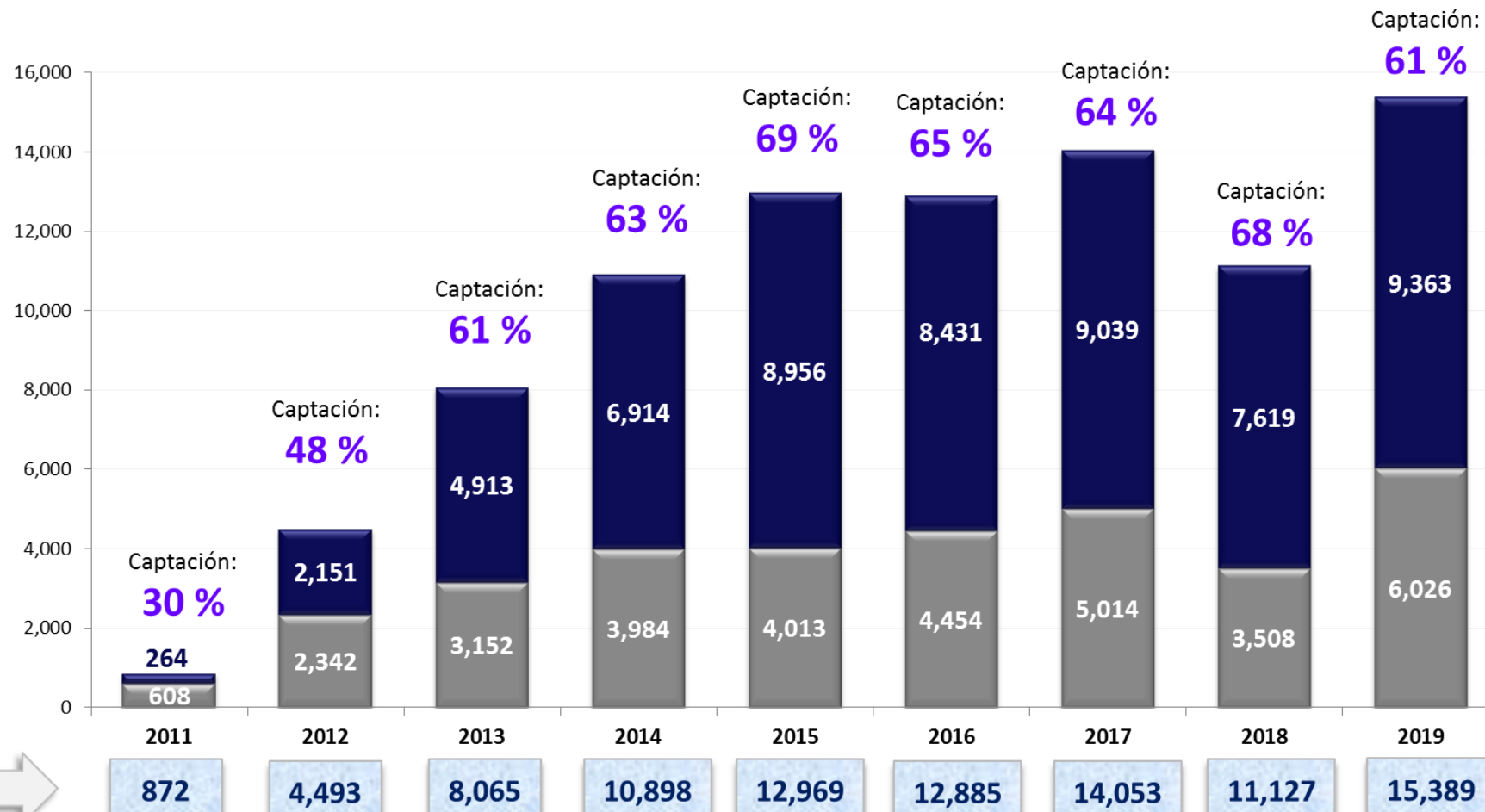
EVOLUCIÓN ANUAL DE TIEMPOS DE ATENCIÓN ALÓBANCO
(2011 - 2019)



CAPTACIÓN DE RECLAMOS



■ INDECOPI ■ ALÓBANCO



Sin el servicio Alóbanco en Indecopi el N° de reclamos hubiera sido:

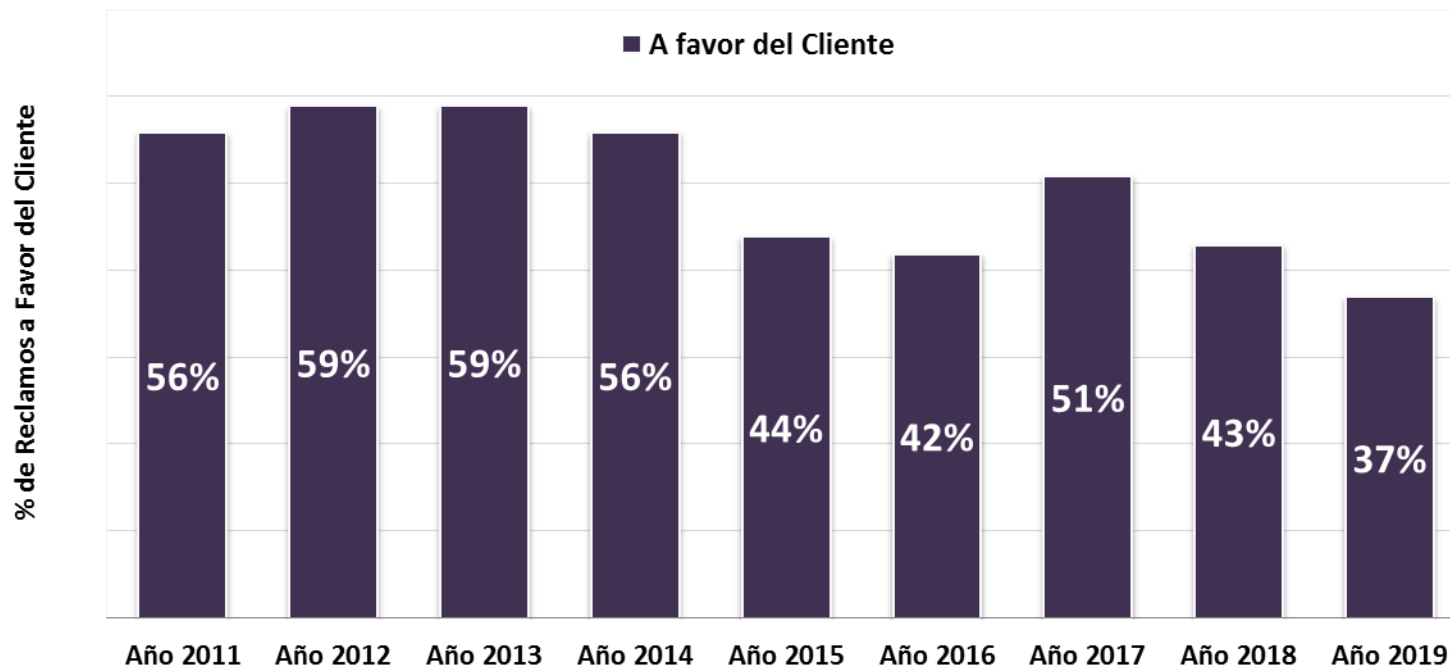


2011	872	4,493	8,065	10,898	12,969	12,885	14,053	11,127	15,389
------	-----	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

RECLAMOS A FAVOR DEL USUARIO

RESULTADOS ALÓBANCO

(2011-2019)



MARCANDO LA PAUTA

GESTIÓN  EL DIARIO DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE PERÚ

Portada | Economía | **Empresas** | Mercados | Tu Dinero | Inmobiliaria

ESTÁS EN > PORTADA > EMPRESAS >

Indecopi y la AAP lanzan mecanismo de solución de conflictos “Aló Auto”: de qué se trata



GESTIÓN  Tu Dinero • Portada • Economía • Tendencias • Gestión TV • Blogs

Reclamos de usuarios de seguros serán atendidos más rápido con nuevo sistema Aló Seguros

Indecopi, en alianza con la Asociación Peruana de Empresas de Seguros, ofrecerán este servicio que espera dar respuesta a reclamos en solo 7 días, más rápido que los 15 días en promedio que demora cada compañía.



GRACIAS

