

REGLAMENTO DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

(Aprobado en sesión de Consejo Directivo de la Asociación de Bancos del Perú el 23 de setiembre de 2024)

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO: Del Ámbito de aplicación, Definiciones y Principios

Ámbito de aplicación

Definiciones

Principios

TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

CAPÍTULO PRIMERO: Del Defensor del Cliente Financiero

Designación

Duración del cargo

Terminación del cargo

CAPÍTULO SEGUNDO: Funciones de la Defensoría del Cliente Financiero

Funciones

TÍTULO III PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO PRIMERO: Inicio del procedimiento y procedencia de reclamos

Inicio

Admisión

Competencia

CAPÍTULO SEGUNDO: Del Trámite del procedimiento

Traslado

Facultades

Conciliación

Desistimiento

Sustracción

Plazo para resolver

Contenido de la resolución

Enmienda

CAPÍTULO TERCERO: De los efectos de la resolución

Para el cliente

Para las entidades financieras

DISPOSICIONES FINALES

TÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO DEL ÁMBITO DE APLICACIÓN, DEFINICIONES Y PRINCIPIOS

Artículo 1°.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.- El presente reglamento regula la actuación de la Defensoría del Cliente Financiero en sus procedimientos y relaciones con las entidades financieras que forman parte de la Asociación de Bancos del Perú y sus clientes.

Artículo 2°.- DEFINICIONES.- Para los fines del presente reglamento, se entenderá:

- a) **ASBANC.-** La Asociación de Bancos del Perú.
- b) **CLIENTE.-** Todo aquel usuario, sea persona natural o persona jurídica, que califique como pequeña o microempresa de acuerdo con la norma de la materia y que mantenga una relación de cliente con entidades del sistema financiero peruano. Adicionalmente, se considerará como cliente a quien reciba en su domicilio, notificaciones y/o correspondencia dirigidos a terceras personas, remitidas por las entidades financieras.

Asimismo, se considerará como cliente a aquellos grupos de personas naturales o jurídicas que no realizan actividad empresarial y que se encuentran inscritas en Registros Públicos.

- c) **DEFENSOR.-** El Defensor del Cliente Financiero.
- d) **DEFENSORÍA.-** La Defensoría del Cliente Financiero. Órgano de apoyo y servicio de ASBANC que depende orgánicamente del Sistema de Relaciones con el Consumidor de dicha institución y que tiene por finalidad ser una vía alternativa para la prevención, conciliación y resolución de reclamos entre los clientes y las entidades financieras.
- e) **ENTIDAD FINANCIERA.-** Empresa financiera miembro de ASBANC, de conformidad a lo dispuesto por la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros, o la que la sustituya, y al Estatuto de ASBANC.
- f) **RECLAMO.-** Es la manifestación por escrito del cliente acerca de una controversia surgida en las relaciones entre el cliente y la entidad financiera.
- g) **REGLAMENTO.-** El Reglamento de la Defensoría.
- h) **RESOLUCIÓN.-** Decisión emitida por la Defensoría respecto del reclamo, registrado o admitido, la cual se rige por el Reglamento.

Artículo 3°.- PRINCIPIOS.- Los siguientes principios rigen la actuación de la Defensoría y de las partes durante la tramitación de los reclamos:

- a) **Vocación de servicio.-** Es la actitud que el personal debe manifestar en sus relaciones entre entidades financieras y sus clientes para prevenir, conciliar o resolver conflictos.

- b) **Equidad y justicia.-** En el trato que se brinde de la Defensoría hacia las partes, entre las partes y de las partes hacia la Defensoría, deben primar los criterios de equidad y de justicia en la prevención, conciliación o resolución de conflictos.

Las partes deben actuar de buena fe y colaborar con la actuación de la Defensoría, sin exigir tratos diferenciados por consideraciones de cualquier naturaleza, salvo las establecidas por norma vigente.

- c) **Conciliación.-** La Defensoría debe actuar facilitando el entendimiento entre las entidades financieras y sus clientes, procurando su conciliación en cualquier estado de solución de controversias.
- d) **Respuesta oportuna.-** Las entidades financieras y sus clientes deben obtener una respuesta oportuna en el tiempo. De igual forma, deben cumplir oportunamente con los requerimientos efectuados por la Defensoría en el ejercicio de sus funciones.
- e) **Gratuidad.-** Todos los procedimientos y trámites que se realizan bajo la competencia de la Defensoría son gratuitos; está prohibido cobro alguno.
- f) **Independencia.-** En el ejercicio de sus funciones, la Defensoría actúa con independencia de criterio.

TÍTULO II ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

CAPÍTULO PRIMERO DEL DEFENSOR DEL CLIENTE FINANCIERO

Artículo 4°.- DESIGNACIÓN.- El Defensor será designado por acuerdo unánime de las entidades financieras. Dicho acuerdo se adoptará en sesión de Directorio de ASBANC, previa aprobación y recomendación del Comité de Gerentes Generales de esta institución.

El cargo deberá recaer en persona de notorio prestigio e independencia, con reconocida solvencia moral y credibilidad, con formación profesional adecuada y reconocida competencia en el ejercicio de sus funciones.

No podrá ser designada para el cargo, la persona vinculada directamente a cualquiera de las entidades financieras o sociedades dependientes de ellas, por contratos laborales o civiles, ni podrá establecerse dicha vinculación durante el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5°.- DURACIÓN DEL CARGO.- El nombramiento del Defensor tendrá una duración de tres años y podrá ser renovado por iguales períodos de tiempo cuantas veces lo consideren oportuno las entidades financieras. La renovación deberá ser acordada por una mayoría de tres quintos (3/5) de las entidades financieras.

Artículo 6°.- TERMINACIÓN DEL CARGO.- El Defensor cesará en su cargo por cualquiera de las causales siguientes:

- a) Expiración del plazo para el que fue nombrado, salvo que las entidades financieras acordaran su renovación en la forma establecida en el artículo anterior.

- b) Incapacidad sobreviniente.
- c) Condena por delito doloso y con sentencia firme.
- d) Renuncia.
- e) Acuerdo de tres quintas (3/5) partes de las entidades financieras, fundado en la actuación notoriamente negligente en el desempeño del cargo.

Vacante el cargo, y sin perjuicio del cumplimiento de las resoluciones emitidas por el Defensor cesado, las entidades financieras procederán al nombramiento de un nuevo titular del cargo. En tanto no se produzca el nombramiento del nuevo titular, sus funciones serán ejercidas por el Defensor Adjunto, de conformidad con lo dispuesto por las normas administrativas internas que regulan la estructura orgánica de la Defensoría.

CAPÍTULO SEGUNDO

FUNCIONES DE LA DEFENSORÍA DEL CLIENTE FINANCIERO

Artículo 7°.- FUNCIONES.- Son funciones de la Defensoría las siguientes:

- a) Resolver los reclamos que los clientes planteen contra las entidades financieras.
- b) Responder las consultas efectuadas por los usuarios financieros.
- c) Promover permanentemente la conciliación entre los clientes y las entidades financieras durante el procedimiento de reclamo.
- d) Orientar a los usuarios sobre sus derechos y el buen uso de los productos financieros cada vez que encuentre pertinente hacerlo.
- e) Formular y presentar ante ASBANC informes y cualquier propuesta encaminados a promover las buenas relaciones entre las entidades financieras y los clientes, así como a prevenir, conciliar o resolver conflictos entre éstos.
- f) Brindar información de carácter general a las partes u órganos con legítimo interés sobre los alcances de las funciones de la Defensoría y los procedimientos bajo su competencia. Dicha información no configura adelanto de opinión o vinculación alguna respecto a los reclamos.
- g) Solicitar información a las entidades financieras vinculadas a los trámites de reclamo y respecto de aquellas que, a su juicio, sean de interés para informar sobre los derechos de los clientes.

Las entidades financieras adoptarán todas las medidas necesarias para el mejor desempeño de las funciones de la Defensoría y para asegurar la total independencia de su actuación. Para ello, se comprometen a facilitar, aportar y completar la información que sea solicitada en materias de su competencia. Tratándose de materias relacionadas o comprendidas dentro del secreto bancario de los clientes, éstos últimos deberán autorizar la entrega de dicha información.

TÍTULO III PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO PRIMERO INICIO DEL PROCEDIMIENTO Y PROCEDENCIA DE RECLAMOS

Artículo 8º.- INICIO DEL PROCEDIMIENTO.- El procedimiento de atención de reclamos inicia cuando la Defensoría admite a trámite el reclamo presentado por el cliente a través de los canales puestos a su disposición.

Artículo 9º.- ADMISIÓN.- Para admitir a trámite el reclamo de un cliente, debe cumplir con lo siguiente:

- a) Que haya reclamado formalmente ante la entidad financiera y que ésta se haya pronunciado rechazando sus pretensiones total o parcialmente. Asimismo, aquellos casos en los cuales haya transcurrido el plazo legal o haya vencido el plazo de prórroga informado por la entidad financiera sin obtener respuesta.
- b) Que se presente por escrito, completando de manera clara y correcta los campos solicitados en el formulario respectivo. En caso de actuar a través de apoderado, éste también deberá identificarse y acompañar copia simple del documento vigente que acredite sus facultades.

Tratándose de personas jurídicas, deberá acompañarse además, copia simple de los documentos que acrediten la identidad y los poderes vigentes del representante legal, el cual no podrá tener una antigüedad mayor de un mes de expedido por la autoridad administrativa competente.

La Defensoría podrá solicitar información adicional, para lo cual deberá publicarlo en su página web.

- c) El hecho o hechos materia de reclamo deberán haberse producido dentro de los 2 años previos a la presentación del reclamo ante la Defensoría.

De verificarse que el reclamo no cumple con alguno de los requisitos señalados en los literales a) y/o b), se le otorgará al cliente un plazo de dos (2) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificado, para subsanar cualquier omisión bajo apercibimiento de ser declarado inadmisibile el reclamo y disponer su archivamiento.

El reclamo que no cumpla con el requisito señalado en el literal c), será declarado inadmisibile y se dispondrá su archivamiento.

Artículo 10º.- COMPETENCIA.- Serán declaradas improcedentes, al encontrarse excluidas de la competencia de la Defensoría, las siguientes materias:

- a) Las relaciones laborales entre las entidades financieras y sus empleados.
- b) Las relaciones societarias entre las entidades financieras y sus accionistas.
- c) Las decisiones de las entidades financieras relacionadas a su negativa de conceder, refinanciar, reprogramar o reestructurar créditos, prestar servicios bajo determinadas

condiciones, otorgar garantías, así como celebrar, modificar o resolver contratos; salvo que se trate de una obligación legal, haya sido pactado u ofrecido formalmente al cliente.

- d) La legalidad de las cláusulas generales de contratación y condiciones de contratos bancarios.
- e) Los reclamos que sean objeto de procedimientos administrativos o procesos judiciales o arbitrales en trámite o hayan sido ya resueltos por cualquier otra autoridad administrativa, judicial o arbitral.
- f) Los reclamos cuyo petitorio (i) exceda cuantitativamente los S/. 70 000,00 (Setenta y 00/100 Nuevos Soles) o (ii) guarden relación directa con un reclamo que el cliente haya formulado o pueda formular cuyas cuantías en conjunto excedan dicho monto.
- g) El otorgamiento, por parte de las entidades financieras, de indemnizaciones o resarcimientos de cualquier naturaleza en favor de los clientes, así como la aplicación de sanciones en contra de las entidades financieras.
- h) Las peticiones que, por su naturaleza y contenido, deban ser dirigidas en contra de entidades distintas a las entidades financieras.
- i) Aquellos reclamos que impliquen la realización o actuación de peritajes grafotécnicos o de otra índole similar.
- j) Aquellos reclamos que hayan sido resueltos por la Defensoría o se encuentren en trámite para ser resueltos.

Si en cualquier estado del procedimiento iniciado se tuviese conocimiento de la concurrencia, previa a la presentación del reclamo, de la causal contemplada en el literal e) o que una vez iniciado el procedimiento hubiese sobrevenido dicha causal, se dará por concluido el trámite y se dispondrá el archivo definitivo del reclamo, comunicando dicha decisión a las partes.

CAPÍTULO SEGUNDO DEL TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO

Artículo 11°.- TRASLADO.- Admitido a trámite el reclamo, se correrá traslado de éste a la entidad financiera por un plazo no mayor de siete (7) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificado, a efectos de que presente sus descargos. Excepcionalmente, a solicitud de la propia entidad financiera, podrá ampliarse dicho plazo por un periodo similar.

Artículo 12°.-FACULTADES.- Durante la tramitación del reclamo podrá solicitarse de oficio a las partes la información y/o documentación que se estime necesaria para resolver la materia controvertida, otorgando un plazo prudencial para cumplir con dicho requerimiento, el cual no podrá ser inferior a tres (3) días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente de notificado. Asimismo, podrá convocarse a las partes a audiencias de conciliación, de actuación de medios probatorios o reuniones informativas.

Las partes serán responsables de las consecuencias de no atender las solicitudes y citaciones que se les efectúen en los plazos concedidos.

En caso de incumplimiento en la entrega de la información y/o documentación por parte de la entidad financiera, podrá resolverse el reclamo en función a los actuados en el expediente.

Artículo 13°.- CONCILIACIÓN.- La Defensoría cuenta con la facultad para realizar las gestiones necesarias y efectuar las propuestas oportunas a las partes, destinadas a conseguir un arreglo amistoso. De arribar las partes a dicho acuerdo, éste tendrá carácter vinculante, con lo que se dará por concluido el reclamo presentado.

Artículo 14°.- DESISTIMIENTO DEL RECLAMO.- Los clientes pueden desistirse del reclamo en cualquier etapa del procedimiento. El desistimiento deberá realizarse de manera expresa, luego de lo cual se declarará la conclusión y archivo definitivo del reclamo.

Artículo 15°.- SUSTRACCIÓN DE LA MATERIA.- La Defensoría puede concluir el procedimiento, sin declaración sobre el fondo, cuando se sustrae la pretensión materia de reclamo, principalmente, cuando la entidad financiera ha subsanado el hecho que motivó la presentación del reclamo.

Artículo 16°.- PLAZO PARA RESOLVER.- La Defensoría cuenta con un plazo máximo de cuarenta (40) días hábiles, contado a partir de la fecha en que se admitió a trámite el reclamo presentado por el cliente, para emitir la resolución que ponga fin al mismo.

Dicho plazo podrá ser ampliado, por única vez, por igual periodo cuando lo amerite la complejidad del caso, el tiempo que requiera el acopio de información o la realización de indagaciones y/o audiencias.

Artículo 17°.- CONTENIDO DE LA RESOLUCIÓN.- La resolución emitida por el Defensor concluye el trámite del reclamo y deberá encontrarse debidamente motivada. Al momento de emitirla se tendrá en cuenta las normas y principios jurídicos pertinentes, especialmente aquellos que regulan el sistema financiero y de protección al consumidor, los medios probatorios obrantes en el expediente, así como las prácticas comerciales y financieras.

Una vez dictada la resolución que pone fin al reclamo, ésta será notificada a las partes intervinientes.

Artículo 18°.- ENMIENDA DE LA RESOLUCIÓN.- La Defensoría sólo podrá enmendar sus resoluciones en caso las mismas contengan errores manifiestos de escritura, o de cálculo o presenten inexactitudes evidentes. La enmienda podrá efectuarse de oficio o a pedido de parte.

CAPÍTULO TERCERO DE LOS EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN

Artículo 19°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA EL CLIENTE.- La resolución emitida por la Defensoría agota la instancia de manera definitiva, no siendo posible su impugnación a través de la interposición de recurso alguno. No obstante ello, el cliente no

se encuentra obligado a aceptarla, quedando expedito su derecho a efectos de que pueda continuar su reclamo ante las instancias que considere conveniente a sus intereses.

Artículo 20°.- EFECTOS DE LA RESOLUCIÓN PARA LAS ENTIDADES FINANCIERAS.- Las entidades financieras se encuentran obligadas a aceptar la resolución emitida por la Defensoría, quedando sin posibilidad de impugnarla. En caso de retraso en la ejecución de lo resuelto por el Defensor, éste informará a ASBANC sobre la entidad que se niegue a la ejecución, con la finalidad que se adopten las medidas correctivas pertinentes.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Cada trimestre, el Defensor presentará a las entidades financieras informes sobre la gestión del procedimiento de atención de reclamos, así como indicadores con los principales motivos y causas raíz de los reclamos.

Segunda.- El presente reglamento podrá ser modificado por acuerdo unánime de las entidades financieras. Dicho acuerdo deberá ser adoptado en sesión de Directorio de ASBANC, previa aprobación y recomendación del Comité de Gerentes Generales de esta institución.

Tercera.- Transcurridos más de dos (2) años desde la emisión de la resolución que pone fin al reclamo interpuesto ante la Defensoría, se procederá a desechar el expediente respectivo y toda la documentación que lo conforma, siguiendo para ello el mecanismo que se tenga establecido a esa fecha.

Cuarta.- El presente Reglamento entrará en vigencia a partir del 24 de setiembre de 2024.