

UNIDAD DIDÁCTICA 3

Bloque 1

Manejo de Cuentas Pasivas

Yessika Ivy Gonzáles De La Vega

zegel
IPAE

 Finanzgruppe
Sparkassenstiftung für
internationale Kooperation

 **FEPCMAC**
FEDERACION PERUANA DE CAJAS
MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO



Carrera técnica

Asesoramiento Operativo
y Comercial de Productos
Bancarios y Financieros

UNIDAD DIDÁCTICA 3

Bloque 1: Manejo de Cuentas Pasivas

zegel
IPAE

 Finanzgruppe
Sparkassenstiftung für
internationale Kooperation

 **FEPCMAC**
FEDERACION PERUANA DE CAJAS
MUNICIPALES DE AHORRO Y CREDITO

 **caja**
arequipa

 **CAJA HUANCAYO**

 **CAJA
MUNICIPAL
ICA**

 **Caja Sullana**

 **CAJA
TACNA**

 **CAJA
TRUJILLO**

MANEJO DE CUENTAS PASIVAS - BLOQUE 1

AUTORA

Yessika Ivy Gonzáles De La Vega

EDITADO POR

© Sparkassenstiftung für internationale Kooperation

Calle Andalucía 119, dpto. 502, Miraflores

Lima - Perú

© Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito

© Zegel Ipae

© CMAC Arequipa

© CMAC Huancayo

© CMAC Ica

© CMAC Sullana

© CMAC Tacna

© CMAC Trujillo

REVISIÓN EDITORIAL

Jesús Inés Navarro Pinto

DISEÑO Y DIAGRAMACIÓN

Brenda Tatiana Zapata López

DIRECTOR PROYECTO REGIONAL BMZ PERÚ

Manuel Patrick Alfonso Ulrich

CONSULTORA EN FORMACIÓN DUAL

Nelly Isabel Gonzalez Curay

CONSULTOR JUNIOR EN FORMACIÓN DUAL

Luis Ángel Corvera Díaz

1.ª edición digital - setiembre 2019

ISBN digital: 978-612-47996-1-7

Esta publicación digital se encuentra disponible en:

LISTA DE TABLAS	9
LISTA DE FIGURAS	10
SIGLAS/ABREVIATURAS	11
INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA	13
1. Administración de productos pasivos	15
1.1 Requisitos para la apertura de cuentas	16
1.2 Contratación de un producto.....	19
1.3 Comisiones y gastos inherentes a la cuenta de ahorros contratada	21
1.4 Fondo de Seguro de Depósitos	22
1.4.1 Coberturas	23
1.4.2 Cuentas inmovilizadas	24
1.5 Tasa de Interés Pasiva y saldo mínimo de equilibrio.....	25
1.5.1 Tasa de Interés Pasiva y Tasa de Rendimiento Efectivo Anual	25
1.5.2 Saldo mínimo de equilibrio	28
2. Productos pasivos	29
2.1 Ahorro Corriente.....	30
2.1.1 Lineamientos del producto Ahorro Corriente	32
2.1.2 Beneficios del Ahorro Corriente.....	33

2.2 Ahorro con Órdenes de Pago	34
2.2.1 Lineamientos del producto Ahorro con Órdenes de Pago	36
2.2.2 Beneficios del Ahorro con Órdenes de Pago	37
2.3 Ahorro Sueldo	38
2.3.1 Lineamientos del producto Ahorro Sueldo	39
2.3.2 Beneficios del Ahorro Sueldo	40
2.4 Depósito a Plazo Fijo Convencional	41
2.4.1 Lineamientos del producto DPF	43
2.4.2 Beneficios del Depósito a Plazo Fijo	45
2.5 Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro	46
2.5.1 Lineamientos del producto Plan Ahorro	48
2.5.2 Beneficios del Plan Ahorro	49
2.6 Compensación por Tiempo de Servicios	50
2.6.1 Lineamientos del producto CTS.....	53
2.6.2 Beneficios de la CTS	54
3. Derechos para la disposición de efectivo en cuentas de ahorro	57
3.1 Representantes legales	58
3.2 Autorización a un tercero para disposición de efectivo en cuentas de ahorro.....	59

3.3 Limitantes en la facultad de disposición	60
3.4 Fallecimiento del titular de la cuenta	61
3.4.1 Disposición de ahorros de personas naturales fallecidas	61
4. Gestión de conducta de mercado.....	65
4.1 Principios de la conducta de mercado.....	67
4.2 Principales derechos del consumidor financiero	68
4.3 Exigencias regulatorias en la contratación de un producto	71
4.3.1 Antes de la contratación	71
4.3.2 Durante la contratación	75
4.3.3 Después de la contratación.....	77
4.4 Reclamos.....	78
4.4.1 Servicio de atención de reclamos	79
4.5 Requerimientos	82
5. Gestión de riesgos del lavado de activos y financiamiento del terrorismo	85
5.1 Lavado de activos y financiamiento del terrorismo	86
5.2 Riesgos de LAFT	90
5.2.1 Unidad de Inteligencia Financiera.....	91
5.2.2 Riesgos de LAFT en el sujeto obligado	92

5.3 Mecanismos para la prevención de LAFT.....	94
5.3.1 Conocimiento del cliente	95
5.3.2 Conocimiento del beneficiario final	98
5.3.3 Conocimiento del mercado	99
5.3.4 Conocimiento de directores, trabajadores y practicantes.....	99
5.3.5 Conocimiento de proveedores.....	100
5.3.6 Conocimiento de contrapartes.....	100
5.4 Registro de operaciones	101
5.4.1 Señales de alerta para operaciones inusuales	104
5.5 Penas y sanciones en el sistema de prevención de LAFT	106
6. El secreto bancario.....	109
6.1 Fundamento legal del secreto bancario.....	111
6.2 Solicitudes para el levantamiento del secreto bancario	112
7. Gestión de productos pasivos y principales indicadores	117
7.1 Tasa Pasiva Ponderada	119
7.2 Proyección de las captaciones	122
7.3 Gasto financiero.....	122
7.4 Margen de intermediación financiera	123
7.5 Concentración de los depósitos.....	124
REFERENCIAS	128

Tabla 1: Riesgos relacionados con los sujetos obligados y ciudadanos	93
Tabla 2: Regímenes del conocimiento del cliente	96
Tabla 3: Operaciones o conductas inusuales en los trabajadores de una IF	104
Tabla 4: Operaciones o conductas inusuales en los clientes de una IF	105

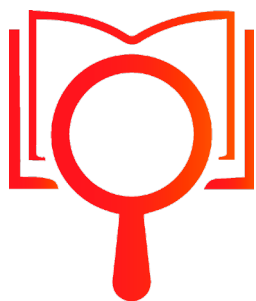
LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula para calcular la TREA	26
Figura 2: Esquema resumen del capítulo 1	28
Figura 3: Uso del Ahorro Corriente	32
Figura 4: Uso de la cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago	35
Figura 5: Beneficios de una cuenta Depósito a Plazo Fijo.....	43
Figura 6: Beneficios del Depósito a Plazo Fijo Programado	47
Figura 7: Esquema resumen del capítulo 2	56
Figura 8: Esquema resumen del capítulo 3	64
Figura 9: Normas de protección al consumidor financiero	70
Figura 10: Esquema resumen del capítulo 4	84
Figura 11: Lavado de activos y financiamiento del terrorismo.....	87
Figura 12: Delitos precedentes del lavado de activos.....	88
Figura 13: Esquema resumen del capítulo 5	108
Figura 14: Esquema resumen del capítulo 6	116
Figura 15: Fórmula de la TPP	120
Figura 16: Esquema resumen del capítulo 7	125

Art.	Artículo
BCRP	Banco Central de Reserva del Perú
BID	Banco Interamericano de Desarrollo
CCI	Código de Cuenta Interbancaria
CCE	Cámara de Compensación Electrónica
CE	Carné de extranjería
CMAC	Caja Municipal de Ahorro y Crédito
CMCP	Caja Municipal de Crédito Popular de Lima
CRAC	Caja Rural de Ahorro y Crédito
CTS	Compensación por Tiempo de Servicios
DNI	Documento Nacional de Identidad
DPF	Depósito a Plazo Fijo
FSD	Fondo de Seguro de Depósitos
Indecopi	Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
ITF	Impuesto de Transacciones Financieras
LAFT	Lavado de activos y financiamiento del terrorismo
OCDE	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico
OCM	Oficialía de Conducta de Mercado
P. ej.	Por ejemplo
PEI	Plan Estratégico Institucional
PNP	Policía Nacional del Perú
POI	Plan Operativo Institucional

SIGLAS / ABREVIATURAS

PTP	Permiso Temporal de Permanencia
RAE	Real Academia Española
RCM	Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado
RUC	Registro Único de Contribuyentes
SBS	Superintendencia de Banca, Seguros y AFP
SMV	Superintendencia de Mercado de Valores
SPLAFT	Sistema de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo
SPP	Sistema Privado de Pensiones
Sunat	Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria
TPP	Tasa Pasiva Ponderada
TREA	Tasa de Rendimiento Efectivo Anual
UIF	Unidad de Inteligencia Financiera
UIT	Unidad Impositiva Tributaria



INFORMACIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

El libro de la unidad didáctica 3 (bloque 1) *Manejo de Cuentas Pasivas* es parte de una serie de materiales de la carrera técnica de Asesoramiento Operativo y Comercial de Productos Bancarios y Financieros bajo el enfoque dual, que tiene como objetivo dar a conocer al aprendiz los diversos productos pasivos que ofrecen las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito (CMAC) y sus principales características, de tal manera que pueda contar con las herramientas principales para atender adecuadamente las necesidades de ahorro de los clientes.

A la vez, introduce al aprendiz en las distintas fuentes que las CMAC emplean para la captación de fondos, que posteriormente son colocados a cambio de una tasa de interés mayor a la que pagan las entidades por los ahorros. Este proceso le permitirá identificar las actividades principales del *core* financiero mediante las cuales se genera la utilidad en las CMAC.

El presente libro se compone de siete capítulos: el primero, «Administración de productos pasivos», explica detalladamente al aprendiz qué son los productos pasivos y cómo estos se administran internamente de acuerdo con las necesidades de los clientes. Además, señala los requisitos, las comisiones, los gastos y las tasas de interés que involucran las contrataciones de estos tipos de productos.

El segundo capítulo, «Productos pasivos», presenta los distintos productos de ahorro que ofrecen las CMAC a sus clientes, los cuales les permiten depositar y registrar su dinero, generar un hábito de ahorro, incrementar su rentabilidad, educarse financieramente, incentivar la cultura del ahorro en los menores de edad, entre otros beneficios. El capítulo siguiente, «Derechos

para la disposición de efectivo en cuentas de ahorro», describe las distintas modalidades que posee el titular de una cuenta para poder disponer de sus fondos acumulados y de los intereses generados por el dinero ahorrado.

En el cuarto capítulo, «Gestión de conducta de mercado», se detallan las acciones normativas que deben cumplir las instituciones financieras en cuanto a la relación con sus clientes frente al otorgamiento de productos y servicios financieros: calidad en el servicio, transparencia en la información y adecuada atención de los reclamos y quejas. Asimismo, el aprendiz encontrará información que le permitirá conocer cómo se debe llevar a cabo una buena gestión del mercado financiero, los principios y las normas de los derechos del consumidor, y las regulaciones que existen para la contratación de los productos de las CMAC.

Posteriormente, el quinto capítulo llamado «Gestión de riesgos del lavado de activos» da a conocer los riesgos del LAFT y los mecanismos de prevención que se necesitan priorizar para identificar oportunamente las acciones sospechosas e inusuales en las instituciones financieras. En el sexto capítulo «El secreto bancario» se describe principalmente el fundamento legal y la importancia de proteger la información de los clientes para no transgredir las disposiciones regulatorias y amparar la intimidad de las personas.

Finalmente, en el séptimo capítulo «Gestión de productos pasivos e indicadores» se explica de qué manera el uso de algunos indicadores relacionados a los productos pasivos permite monitorear el resultado de la gestión en concordancia con lo que se planifique. De esta forma, podremos tomar decisiones acertadas para lograr el resultado esperado en la CMAC y realizar una adecuada gestión de los diversos productos pasivos.





ADMINISTRACIÓN DE PRODUCTOS PASIVOS

Definimos como productos pasivos a todos los productos de ahorro ofrecidos por una entidad financiera que tiene la finalidad de captar fondos de un público objetivo a cambio de un rendimiento al que se denomina Tasa de Interés Pasiva por un periodo de tiempo pactado. Para los clientes, dicha tasa representa el interés a percibir por el depósito de sus fondos de efectivo; mientras que para la institución financiera (IF) es el costo de los fondos captados.

El negocio de una IF consiste en la intermediación financiera, es decir, en captar fondos de los **agentes superavitarios** del mercado y destinarlos mediante la modalidad de créditos a los agentes deficitarios en el mercado, de manera que se consiga un *spread* financiero (diferencia entre el precio de compra y venta de un activo) como retribución, el cual resulta de la tasa de interés que cobra por la prestación de fondos (tasa activa) menos la tasa de interés que una entidad financiera paga por los ahorros (tasa pasiva). Por ello, es importante que las IF monitoreen constantemente las tasas que se ofertan, a fin de que cubran todos los costos asociados a la intermediación y que generen utilidad.



Los agentes superavitarios son aquellos que no gastan el total de sus ingresos y que cuentan con dinero extra (superávit) que les permite decidir sobre una inversión, gasto o ahorro de sus fondos (sus ingresos son mayores que sus gastos). Por el contrario, los agentes deficitarios buscan financiación para cubrir sus obligaciones y compromisos.

En este capítulo, presentaremos los requisitos que solicitan las entidades financieras para realizar la apertura de una cuenta de ahorros, la documentación que se genera para la contratación de un producto pasivo, las condiciones establecidas para el uso de la cuenta a través de la aplicación de comisiones y gastos por servicios inherentes a la misma, entre otras consideraciones.

1.1 Requisitos para la apertura de cuentas

Las entidades financieras requieren de cierta documentación para la contratación de un producto de ahorros y los requisitos varían según el tipo

de persona que lo contrate, que puede ser natural, jurídica sin fines de lucro o jurídica con fines de lucro. Para eso, conoceremos los tipos de personas y posteriormente detallaremos los requisitos que necesita cada una para la operación de la cual hablamos.

Los tipos de persona son los siguientes:

- a. **Persona natural:** es toda persona capaz de adquirir derechos y obligaciones.

Los requisitos son:

- » Personas mayores de 18 años
- » Documento de identidad
- » Recibo de agua, luz o teléfono (donde se especifique la dirección de domicilio, preferentemente)

En el caso de que la persona natural sea menor de edad (menor de 18 años), se deberá presentar también su documento de identidad y el de sus padres o apoderados; a estos últimos se les solicita también una carta poder legalizada que acredite su titularidad en representación de los padres legítimos.

Cabe destacar que las entidades financieras requieren de mayor documentación cuando se trata de menores emancipados, que son personas mayores de edad con habilidades diferentes y que necesitan aperturar una cuenta por ordenanza judicial.

Por otra parte, cuando se presentan personas analfabetas a solicitar la apertura de cuentas de ahorros, generalmente las entidades financieras requieren de un firmante a ruego (otra persona que suscriba el documento), quien valida la voluntad del contratante.

- b. **Persona jurídica sin fines de lucro:** es toda aquella institución con fines distintos a la obtención de un beneficio económico o utilidad.

Los requisitos son:

- » DNI de los representantes legales
- » Escritura pública de constitución y estatutos donde consten los órganos de gobierno o, en su defecto, la resolución que los reconoce como órganos y representantes.
- » Vigencia de poder expedido por registros públicos que acredite los nombres y cargos, en caso corresponda.
- » Otros que cada institución financiera en particular requiera.

- c. **Persona jurídica con fines de lucro:** es toda aquella institución con fines de obtener ingresos, beneficios económicos y utilidad en el ejercicio de su función.

Los requisitos son:

- » Ficha de Registro Único de Contribuyentes (RUC) emitida por la Sunat.
- » Documento de identidad de los representantes legales
- » Escritura pública de constitución y estatutos o testimonios en los que consten los órganos de gobierno.
- » Vigencia de poder (original) expedida por registros públicos que acredite los nombres y cargos.

Cada IF requerirá los documentos que estime suficientes para acreditar a la persona jurídica y su aptitud para operar las cuentas de ahorros que requiere contratar. No obstante, debemos considerar que los documentos de identidad permitidos para personas naturales necesarios por la mayoría de las entidades financieras son:

- » Documento de identidad
- » Carné de extranjería (CE)
- » Carné de Permiso Temporal de Permanencia (PTP)
- » Carné de identidad para extranjeros

Estos documentos se encuentran reconocidos por el Estado peruano y la lista estará sujeta a modificación de acuerdo con la normatividad legal que se encuentre vigente.

A continuación, resumiremos el proceso de contratación de un producto y los principales documentos que se generan para iniciar la relación contractual con el cliente.

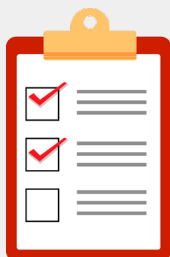
1.2 Contratación de un producto

Una vez requerida la contratación de una cuenta de ahorros y validados los requisitos presentados, la IF procederá a registrar la nueva cuenta en su sistema informático con los datos del cliente para su identificación y conocimiento; además, solicitará el depósito del importe mínimo exigido para el producto a contratar, en caso corresponda.

Durante este proceso, la IF tendrá que generar los documentos necesarios para sustentar la contratación, que deberán ser firmados por ambas partes a fin de establecer la relación. Los documentos mínimos que intervienen en la contratación son los siguientes:

- a. **Contrato de un producto pasivo:** documento que posee las cláusulas generales y específicas de contratación del producto de ahorro, que regirán durante la vigencia de la cuenta y que pueden variar mientras se mantenga la relación. Para ello, la IF deberá cumplir con comunicarle al cliente sobre las variaciones que se realicen en el documento, de conformidad con el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante la Resolución SBS N.º 3274-2017 donde se encuentra el procedimiento que se debe seguir para las modificaciones de un contrato.
- b. **Cartilla de información:** documento que especifica las condiciones establecidas para el producto que se contrata, como, por ejemplo, la Tasa de Interés Pasiva, el saldo mínimo en la cuenta, las comisiones y los gastos inherentes al producto, el saldo mínimo de equilibrio, los impuestos, entre otras condiciones específicas aplicables.

ACTIVIDAD 1



Contrato de un pasivo y cartilla de información

Luego de la información proporcionada, resolvamos algunas preguntas.

1. Busca un contrato de un producto pasivo de tu CMAC y describe las principales características que encuentres.
2. Revisa una cartilla de información que posea tu CMAC sobre un producto pasivo y realiza un listado con sus principales características.
3. Anota las diferencias que identifiques en estos dos documentos.

Las entidades financieras se encuentran obligadas a solicitar, en el momento de la contratación de un producto, el consentimiento del cliente para el tratamiento de sus datos personales, e informarle debidamente sobre su potestad de cambio en caso lo requiera o estime pertinente; de esta manera, se cumple con lo establecido en la Ley N.º 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Adicionalmente al contrato de un producto pasivo y la cartilla de información, cada IF personaliza la documentación que estima pertinente emitir para obtener finalmente la firma del cliente en señal de aceptación. Dicha documentación puede estar relacionada a:

- a. La entrega de tarjetas de débito.
- b. La entrega de un segundo factor de seguridad para operar en canales electrónicos y virtuales (tarjeta de coordenadas, token, SMS, entre otros).
- c. Afiliación a operaciones por internet u otros servicios ofrecidos por la entidad financiera.

- d. Afiliación para realizar operaciones a nivel internacional.
- e. Otros que la entidad financiera estime pertinentes.

Toda la documentación generada y aceptada por el cliente forman parte de un expediente, el cual debe ser custodiado por la IF durante la vigencia de la relación y hasta por el tiempo que establezca la ley. Hoy en día, con el avance de la tecnología, se tienen varias formas de custodiar la documentación, ya sea física o digitalmente. En ese sentido, cada IF deberá seleccionar su metodología de custodia.

1.3 Comisiones y gastos inherentes a la cuenta de ahorros contratada

Durante la contratación de un producto, el cliente deberá ser informado sobre las comisiones y los gastos inherentes a este. Todas las IF cuentan con un tarifario de comisiones y gastos relacionados a los productos pasivos y activos, los cuales son exhibidos en sus agencias y se encuentran a disposición de los clientes en su página web institucional, por exigencia normativa de la SBS.

En el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (2017), con resolución SBS N.º 3274-2017, se definen las comisiones y los gastos:

1. «Las comisiones son cargos por servicios adicionales o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas». Por ejemplo, en el sistema financiero, una CMAC ha determinado aplicar una comisión a todo retiro que se realice en una plaza distinta a la suya, la cual tiene por objetivo cubrir los elevados costos internos generados por la gestión del traslado de efectivo entre agencias.
2. «Los gastos son cargos en los que incurren las empresas por servicios adicionales o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros». Para contextualizar lo referido, ante la necesidad de los clientes de una CMAC, la entidad ha dispuesto pagar

ciertas obligaciones con terceros mediante un cheque de Gerencia, el mismo que gestiona a través de un banco (ya que como CMAC no está autorizada a emitir cheques), trasladando el costo que cobra la entidad bancaria al cliente. Por esa razón, ha incorporado en su tarifario de gastos el concepto de emisión de cheque de Gerencia, cuyo importe a cobrar indica: “Se trasladará el importe que cobre el banco”.».

Cuando nos referimos a las comisiones y los gastos inherentes al producto contratado, hablamos de todos aquellos cargos en los que necesariamente se deben incurrir, ya que están vinculados al producto y, sin su aplicación, no se podrían brindar u ofrecer. Estos datos deberán proporcionarse al cliente al momento de la contratación y, además, tendrán que ser incluidos en el cálculo de la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA), cuya definición y uso veremos en el punto 1.5.1 del presente capítulo.

1.4 Fondo de Seguro de Depósitos

Es una institución que cobertura a los clientes de ahorros en caso hubiera una liquidación o disolución de la IF en la cual realiza sus transacciones. En ese sentido, su objetivo principal es proteger los ahorros de los usuarios.

Asimismo, el FSD es considerado como una persona jurídica de derecho privado, que busca proteger a las personas que realizan depósitos en las IF, por medio de la cobertura de los depósitos asegurados. De esta manera, contribuye al equilibrio y la confianza del sistema financiero (Marroquín, 2013).

El FSD tiene los siguientes objetivos:

- a. Resguardar a los depositantes asegurados de una eventual bancarrota por parte de una institución miembro del FSD.
- b. Cooperar en la resolución de las instituciones financieras miembros del FSD, a fin de mantener la estabilidad del sistema financiero.

1.4.1 Coberturas

Es importante dar a conocer a los clientes que existen en el mercado algunas entidades que no son miembros y que no están coberturas; razón por la que ofrecen altas tasas de interés por sus captaciones de ahorros, ya que el riesgo de que estas IF cierren y los clientes pierdan sus ahorros más sus intereses generados, es alto. Para comprender aún más lo especificado líneas arriba, revisemos detenidamente el siguiente caso.



Caso: CLAE (¿en qué consistió su estafa?)

Tema: Fondo de Seguro de Depósitos

Cuando nos referimos a la estafa más grande de la historia del Perú, estamos hablando del Centro Latinoamericano de Asesoramiento Empresarial (CLAE), que comenzó a funcionar formalmente en febrero de 1978.

La empresa fue constituida inicialmente para ofrecer servicios de consultoría y administración de empresas, pero luego se dedicó a la intermediación financiera (se convirtió en una especie de banca paralela en la informalidad).

Su fundador, Carlos Manrique Carreño, una celebridad en su época, logró mover hasta 640 millones de dólares sin rendirle cuentas a nadie. Se calcula que más de 200,000 personas fueron estafadas y perdieron su dinero.

Como lo mencionó el economista Carlos Anderson: «CLAE es sinónimo de pirámide financiera en el Perú. Fue algo que acabó, desafortunadamente, en insatisfacciones. Llegó un momento en el que los nuevos ingresantes no fueron suficientes para poder pagarle los intereses y el capital de algunas personas que comenzaban a desconfiar de la bondad de este sistema».

CLAE trató de formalizarse en 1992, pero ya era demasiado tarde. Carlos Manrique no pudo demostrar el estado real de sus finanzas en 1994 y, por orden de la Corte Suprema, fue intervenido (RPP Noticias, 2017).

El FSD representa para el cliente una garantía de que sus ahorros más los intereses generados serán devueltos (hasta el monto máximo de cobertura vigente), en caso de que la entidad financiera o empresa de operaciones múltiples (empresa bancaria, empresa financiera, CMAC, CMCP o CRAC) se liquide o disuelva.

Cabe precisar que solamente son miembros del FSD las IF autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) para captar fondos del público. Por otro lado, el monto máximo de cobertura varía trimestralmente y es publicado en la página web del FSD los primeros días de cada inicio de trimestre, para conocimiento de los interesados.



El seguro no tiene costo para los depositantes o clientes, ya que son los miembros del FSD quienes pagan trimestralmente una prima respectiva. Asimismo, el FSD cobertura solamente los ahorros e intereses devengados de las personas naturales y jurídicas privadas sin fines de lucro, existiendo una norma que regula las coberturas y sus excepciones.

1.4.2 Cuentas inmovilizadas

Definimos como cuentas inmovilizadas a las que permanecen en una institución financiera por diez años, sin que se hagan nuevas imposiciones ni se retire parte de estas o de sus intereses, ni se efectúe ninguna reclamación durante ese lapso. Al igual que los rendimientos, constituyen recursos del FSD, por tanto, las entidades financieras deben transferir, al término de cada semestre y dentro del procedimiento y plazos normativos, las cuentas que cumplan tal condición.

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 182 de la Ley General, todos los depósitos, títulos, valores u otros bienes de los clientes que permanezcan en la IF (por no menos de 10 años y que no hayan tenido ningún movimiento) constituyen recursos del FSD.

1.5 Tasa de Interés Pasiva y saldo mínimo de equilibrio

A continuación, detallaremos la importancia de la Tasa de Interés Pasiva y la forma correcta de comparación de las tasas que vienen ofertando las instituciones financieras para los productos de ahorros. Asimismo, conoceremos sobre el saldo mínimo de equilibrio, el cual podríamos decir que es el saldo mínimo que se debe mantener en una cuenta para que, una vez aplicadas las comisiones y los gastos, y pagados los intereses, se mantenga el mismo capital (no se reduzca ni se incremente).

1.5.1 Tasa de Interés Pasiva y Tasa de Rendimiento Efectivo Anual

Como hemos visto anteriormente, la Tasa de Interés Pasiva es aquella que se paga por los ahorros. En el Perú, esta tasa debe mostrarse al cliente como Tasa Efectivo Anual (TEA), tanto en sus contratos de productos como en la información que se difunde en las entidades financieras. Aun así, la TEA no es un factor de comparación entre las entidades financieras, ya que muchas de ellas ofertan altas tasas de interés (TEA), y las comisiones y los gastos inherentes al producto generan que el rendimiento final para el cliente se vea disminuido.

Por otra parte, llamamos Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) a la tasa de interés que refleja el rendimiento real de un producto pasivo, puesto que se lleva a términos porcentuales el rendimiento de la TEA ofertada descontando las comisiones y los gastos inherentes al producto, siendo la TREA el factor comparable del rendimiento de un producto pasivo entre las IF.

Podemos decir entonces que la TREA es la tasa que permite comparar el monto depositado con el monto recibido después del vencimiento,

y que incluye los cargos por comisiones y gastos. La TREA puede ser calculada con la fórmula que se muestra en la siguiente figura:

Figura 1: Fórmula para calcular la TREA

$$TREA = \left[\left(\frac{MF}{MI} \right)^{\frac{P}{T}} - 1 \right] \times 100$$

Donde:

TREA: Tasa de Rendimiento Efectiva Anual

MF: Monto Final (MI+I+C)

MI: Monto Inicial

I: Monto de interés ganado durante el periodo

C: Importe de comisiones y gastos cobrados durante el periodo

P: Número de periodos en un año

T: Número de periodos transcurridos

Fuente: Tomada de *Fórmulas y ejemplos para el cálculo de intereses de un Depósito a Plazo Fijo Convencional* (CMAC Tacna, 2014).

Considerando lo mencionado, recordemos que es una obligación de las entidades financieras comunicar al cliente —al momento de la contratación—, por medios virtuales (página web) y presenciales (cartilla informativa y contrato del producto), sobre el resumen de las características antes señaladas para cada producto pasivo: comisiones, gastos, TEA, TREA y el saldo mínimo de equilibrio, tema que profundizaremos en el siguiente subcapítulo.

Además, con la finalidad de que el ciudadano cuente con toda la información transparente y actualizada de las IF, y pueda comparar y elegir la entidad que mejor le convenga, la SBS pone a su disposición el portal de Orientación y Servicios al Ciudadano, en el cual se puede acceder a lo siguiente:

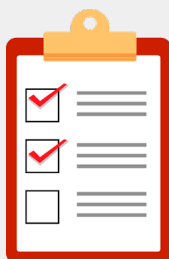
- a. Entidades autorizadas para captar depósitos
- b. Comparación de costos de créditos y rendimiento de depósitos

- c. Comparación de primas de seguros
- d. Comparación de rentabilidad, comisiones y primas de seguros del Sistema Privado de Pensiones (SPP)



El siguiente *link* nos permitirá acceder al portal de Orientación y Servicios al Ciudadano, y encontrar la información antes señalada: **<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/>**

ACTIVIDAD 2



TREA

Para reforzar parte de lo aprendido, resuelve lo siguiente:

1. Determina la TREA considerando que deseas ahorrar S/1,000 por un año.

La entidad financiera A te ofrece un producto de ahorros con una TREA de 0.60 %, cuya comisión mensual es de S/2; por tanto:

- a. Interés: S/6
- b. Comisión: $S/2 \times 12 \text{ meses} = S/24$
- c. Monto inicial: S/1,000
- d. Monto final: $S/1,000 + S/6 - S/24 = S/982$
- e. N.º de periodos en un año: 12
- f. N.º de periodos transcurridos: 12
- g. TREA = ?

1.5.2 Saldo mínimo de equilibrio

Es el saldo mínimo sugerido que el cliente deberá mantener en una cuenta de ahorro antes de que realice una transacción, a fin de generar intereses suficientes en un mes (treinta días) y cubrir las comisiones y los gastos relacionados con el mantenimiento de la cuenta; de tal forma que, al final del mes, no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento (SBS, 2005).

Esta condición se encuentra en la cartilla de información y tendrá que ser comunicada al cliente en el momento de la contratación, indicándole que será necesario depositar un importe para que se genere rendimiento real en el producto de ahorro.

Figura 2: Esquema resumen del capítulo 1



Fuente: Elaboración propia.



PRODUCTOS PASIVOS

Para obtener fondos procedentes de los clientes, las instituciones financieras tienen la potestad de crear productos con los cuales las personas pueden canalizar sus fondos de uso común o sus excedentes como ahorros, a fin de conseguir beneficios por medio de los intereses generados.

Los nuevos productos y servicios se implementan según las necesidades de los clientes, por lo que, de esta manera, es posible incrementar sus captaciones de acuerdo con lo que planifiquen a corto o largo plazo. Por ejemplo, encontramos en el mercado productos de ahorro que permiten a los clientes registrar movimientos consecutivos durante el mes (depósitos y retiros); otros que le ayuden a generar un hábito de ahorro mediante depósitos programados mensuales; también los que inmovilizan sus ahorros a cambio de una rentabilidad mayor a un determinado plazo; así como los que educan financieramente y fomentan la cultura del ahorro en los menores de edad.

En ese contexto, las CMAC cumplen un rol fundamental en temas de bancarización y educación financiera. En su afán de fomentar la cultura del ahorro, promocionan diversas campañas sobre la temática y una variedad de productos pasivos. A continuación, describiremos los principales productos pasivos (de ahorro) que ofrecen actualmente las CMAC en el Perú.

2.1 Ahorro Corriente

Es el producto cuyos fondos depositados son de libre disponibilidad y generan una rentabilidad mensual según el monto ahorrado. Mediante un contrato, la persona deposita dinero a la entidad financiera y puede retirarlo en cualquier momento a través de efectivo u órdenes de pago; en el caso de las IF, utilizan los abonos para sus diversas operaciones financieras (Gómez y Bermejo, 2005).

Cabe resaltar que, a diferencia de los bancos, las CMAC no se encuentran autorizadas para emitir cheques, pero sí órdenes de pago que pueden ser cobradas en la institución microfinanciera a la que pertenecen. No obstante, esto representa una limitación para las CMAC, ya que las órdenes de pago no ingresan a un proceso de compensación a través de la Cámara de Compensación Electrónica (CCE) como lo hacen los cheques bancarios.

La apertura de una cuenta de ahorro corriente supone una relación contractual duradera entre el cliente y la institución financiera; además de que suscita el empleo de una serie de medios de pago por los cuales se podrá disponer del dinero depositado (p. ej. tarjetas de débito, transferencias internas e interbancarias, órdenes de pago, entre otros), así como de canales electrónicos que las CMAC ponen a disposición de sus clientes (p. ej., kioscos virtuales, pagos por compras POS, cajeros automáticos, cajeros corresponsales, APP, Home Banking, CMAC Móvil, etc.).

El público objetivo para este producto es toda persona natural mayor de 18 años que necesite ahorrar y disponer de su dinero en cualquier momento. No obstante, será conveniente que reconozca los principales lineamientos o condiciones de este tipo de producto que la entidad pone a disposición.

Por otra parte, el producto Ahorro Corriente se encuentra coberturado por el FSD, y el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley que rige todo el sistema financiero nacional. **La cobertura estipulada es por cliente, muy independientemente de la cantidad de cuentas que mantenga en la IF.**

Respecto a la dinámica de la cuenta de ahorro corriente, las CMAC tienen claramente definido el proceso que deben aplicar cuando los clientes requieran cesar la relación contractual y sus obligaciones, así como conocen la importancia de ofrecerles disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. De acuerdo con lo mencionado, especificamos lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** el cliente puede cancelar la cuenta de Ahorro Corriente en el momento que lo solicite y por los canales que la institución financiera haya establecido previamente para ello. Desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación de la IF en custodiar la documentación relacionada a la contratación del producto por un periodo de 10 años.
- b. **Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará movimientos de entrada y salida de efectivo en forma constante. Por ello, el saldo que mantiene el cliente en la cuenta deberá estar disponible cuando él lo requiera.

Figura 3: Uso del Ahorro Corriente



Fuente: Elaboración propia.

Es de interés de toda entidad financiera el crecimiento de este producto, dado que representa las captaciones de bajo gasto financiero. Por esa razón, es necesaria la implementación de estrategias que motiven al cliente para la contratación de dicho producto.

2.1.1 Lineamientos del producto Ahorro Corriente

A continuación, especificaremos las condiciones establecidas para este producto:

- a. Se contempla un monto mínimo para la apertura de la cuenta.
- b. La cuenta de ahorro corriente registra depósitos y retiros constantemente, por lo que representa captaciones a corto plazo para la institución financiera.
- c. Al tratarse de una captación a corto plazo, la tasa de interés asignada debe ser menor a la establecida para otros productos cuyos depósitos se realizan por un plazo determinado.

- d. Se requiere que el producto tenga diversidad de puntos y canales de atención de fácil acceso y disponibles en todo momento.
- e. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el saldo diario que se mantenga en la cuenta.
- f. Las cuentas que no registren movimientos durante un periodo de 180 a 360 días, con un saldo igual o mayor al mínimo, pasan al estado «Inactiva», debiéndose reportar como tal hasta la activación de la cuenta por parte del cliente.
- g. Las cuentas que permanecen en estado «Inactiva» por un periodo de 10 años deben ser transferidas al Fondo de Seguro de Depósitos.
- h. El producto está afecto a impuestos establecidos por ley, como el Impuesto a las Transacciones Financieras (ITF), que aplica en forma porcentual a todo movimiento de depósito y retiro que se efectúa en la cuenta.

2.1.2 Beneficios del Ahorro Corriente

Los beneficios otorgados al cliente con este producto son:

- a. Retiros libres de comisión cada mes (sujetos a límite).
- b. Disponibilidad de efectivo las 24 horas del día a través de los cajeros automáticos u otros canales puestos a disposición del cliente por parte de la entidad financiera.
- c. Realización de compras por medio de POS con la tarjeta de débito asignada en todos los establecimientos afiliados.
- d. Generación de intereses a partir de los montos ahorrados que son abonados mensualmente en la cuenta.

- e. Generalmente, las CMAC no cobran mantenimiento de cuenta.
- f. Los ahorros se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- g. Se brinda el acceso a la información de cuentas en forma inmediata por medio de los canales electrónicos que se hayan puesto a disposición del cliente.
- h. Permite realizar transferencias interbancarias con el uso de su Código de Cuenta Interbancaria (CCI).

2.2 Ahorro con Órdenes de Pago

Es el producto en el que los fondos depositados son de libre disponibilidad, y se considera la petición efectuada por el cliente a la entidad financiera para que, con cargo a su cuenta, se le entregue a un tercero una determinada cantidad de dinero; generando a la vez una rentabilidad mensual según el monto ahorrado.

El público objetivo para este producto es toda persona jurídica o persona natural con RUC, que necesite disponer de sus fondos en cualquier momento y realizar frecuentemente pagos a terceros girando una orden de pago tipo cheque; sin embargo, recordemos que las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no están permitidas a emitir cheques. Asimismo, el producto también está dirigido a las entidades que generan recaudo mensual de sus asociados, estudiantes o miembros.

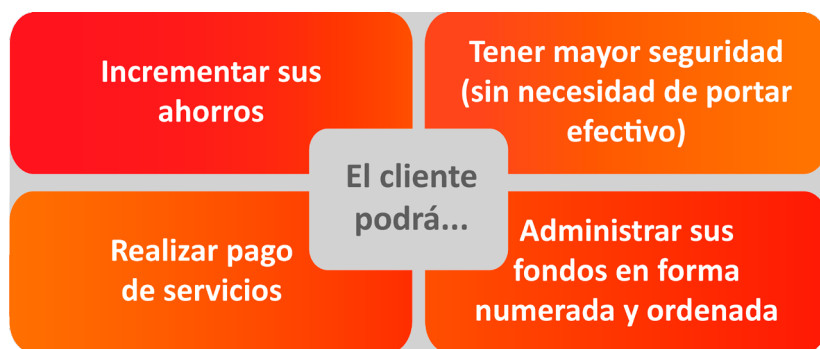
Al igual que el producto anterior, el Ahorro con Órdenes de Pago se encuentra coberturado por el FSD y el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley que rige el sistema financiero nacional. Asimismo, la cobertura es por cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en la institución financiera.

En relación con la dinámica de la cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago, las CMAC tienen en cuenta las consideraciones que deben mantener cuando el cliente requiera cesar la relación contractual establecida inicialmente y sus

obligaciones, así como la importancia de ofrecerle la disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. Para ello, se tiene establecido lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** el cliente puede cancelar la cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago en el momento que lo solicite y por los canales que la institución financiera haya establecido para ello, previa anulación de las órdenes de pago emitidas al cliente. Desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación por parte de IF en custodiar la documentación relacionada con la contratación del producto por un periodo de 10 años.
- b. **Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará movimientos de entrada y salida de efectivo en forma constante. Por ello, el saldo que mantiene el cliente en la cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago debe estar disponible cuando él lo requiera.

Figura 4: Uso de la cuenta de Ahorro con Órdenes de Pago



Fuente: Elaboración propia.

Es de interés de toda entidad financiera el crecimiento de este producto, dado que representa captaciones de bajo gasto financiero; razón por la que es recomendable implementar estrategias que motiven al cliente a contratarlo.

2.2.1 Lineamientos del producto Ahorro con Órdenes de Pago

A continuación, especificaremos las condiciones establecidas para este producto:

- a. Se establece un monto mínimo para la apertura de la cuenta.
- b. La cuenta de ahorro corriente con órdenes de pago registra depósitos y retiros constantemente, por lo que representa captaciones de corto plazo para la institución financiera.
- c. Al tratarse de una captación a corto plazo, la tasa de interés asignada debe ser menor a la establecida para otros productos cuyos depósitos se realizan por un tiempo determinado.
- d. Se requiere que el producto tenga diversidad de puntos y canales de atención disponibles en todo momento.
- e. Los talonarios conteniendo órdenes de pago se emiten a solicitud del cliente.
- f. Por la administración de la cuenta y las medidas de seguridad incorporadas en el documento valor denominado orden de pago, generalmente el producto se encuentra afecto al cobro de mantenimiento mensual establecido por la entidad financiera.
- g. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el saldo diario que se mantenga en la cuenta.
- h. Las cuentas que no registren movimientos durante un periodo de 180 días a 360 días, con saldo igual o mayor al mínimo, pasan al estado «Inactivas», debiéndose reportar como tal hasta la activación de la cuenta por parte del cliente.
- i. Las cuentas que permanecen en estado «Inactivas», por un periodo de 10 años, deberán ser transferidas al Fondo de Seguro de Depósitos.

- j. Evaluación periódica sobre las órdenes de pago giradas con fondos insuficientes y el respectivo despliegue de acciones que la entidad tenga establecidas para ello.
- k. El producto se encuentra afecto a impuestos establecidos por ley, como al ITF que aplica en forma porcentual a todo movimiento de depósito y retiro que se efectúa en la cuenta.

2.2.2 Beneficios del Ahorro con Órdenes de Pago

Los beneficios otorgados al cliente con este producto son:

- a. Realización de retiros de fondos sin necesidad de acudir a alguna agencia o punto de atención, a través de terceros y mediante el uso de la orden de pago.
- b. Retiros libres de comisión cada mes (sujeto a límite) y disponibilidad de fondos las 24 horas del día por medio de los cajeros automáticos u otros canales puestos a disposición del cliente por parte de la entidad financiera.
- c. Realización de compras por medio de POS con la tarjeta de débito asignada en todos los establecimientos afiliados.
- d. Generación de intereses por los montos ahorrados que son abonados mensualmente en la cuenta.
- e. Los ahorros se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- f. Acceso a la información de cuentas en forma inmediata a través de los canales electrónicos que se hayan puesto a disposición del cliente.
- g. Realización de transferencias interbancarias con el uso de su Código de Cuenta Interbancario (CCI).

2.3 Ahorro Sueldo

Es el producto dirigido al trabajador que se encuentra en planilla y que ha solicitado a su empleador el pago de sus haberes en la institución financiera de su preferencia, para disponer de su sueldo de forma rápida y segura, ya que los fondos depositados por el empleador son de libre disponibilidad. Cabe precisar que este producto también genera una rentabilidad mensual según el monto ahorrado.

El público al que está dirigido es toda persona natural que reciba un ingreso (remuneración) con renta de quinta categoría y que necesite disponer de su sueldo con facilidades. El producto se encuentra coberturado por el FSD y el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley que rige todo el sistema financiero nacional. Asimismo, la cobertura es por cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en la institución financiera.

En cuanto a la dinámica de la cuenta de Ahorro Sueldo, las CMAC tienen claramente definido el proceso que deben aplicar cuando los clientes requieran cesar la relación contractual establecida inicialmente y sus obligaciones, así como reconocen la importancia de ofrecerles disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. Para ello, se tiene establecido lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** el cliente puede cancelar la cuenta de Ahorro Sueldo en el tiempo que lo solicite y por los canales que la institución financiera haya establecido previamente para ello. Desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación por parte de la IF en custodiar la documentación relacionada con la contratación del producto por un periodo de 10 años.
- b. **Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará movimientos de entrada y salida de efectivo en forma frecuente. Por consiguiente, el saldo que mantendrá el cliente en la cuenta de Ahorro Sueldo deberá estar disponible cuando lo necesite.

2.3.1 Lineamientos del producto Ahorro Sueldo

A continuación, especificaremos las condiciones establecidas para este producto:

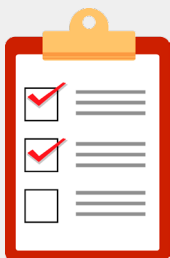
- a. No se exige un monto mínimo para la apertura de la cuenta, ya que la misma es solicitada por el trabajador a su empleador quien efectúa el abono mensual de sus haberes.
- b. La cuenta de Ahorro Sueldo registra depósitos y retiros constantemente, por lo que representa captaciones a corto plazo para la institución financiera.
- c. Al tratarse de una captación a corto plazo, la tasa de interés asignada debe ser menor a la establecida para otros productos cuyos depósitos se realizan por un tiempo determinado.
- d. Se requiere que el producto tenga diversidad de puntos y canales de atención disponibles en todo momento.
- e. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el saldo diario que se mantenga en la cuenta.
- f. Las cuentas que no registren movimientos durante un periodo de 180 días a 360 días, con saldo igual o mayor al mínimo, pasan al estado «Inactivas», debiéndose reportar como tal hasta la activación de la cuenta por parte del cliente.
- g. Las cuentas que permanecen en estado «Inactivas», por un periodo de 10 años, deberán ser transferidas al Fondo de Seguro de Depósitos.
- h. Las operaciones de pago de remuneraciones, así como los débitos hasta el límite de las remuneraciones abonadas, se encuentran exoneradas del ITF.

2.3.2 Beneficios del Ahorro Sueldo

Los beneficios otorgados al cliente con este producto son:

- a. Retiro del saldo remunerativo libre de comisión y disponibilidad de efectivo las 24 horas del día, a través de los cajeros automáticos u otros canales puestos a disposición del cliente por parte de la entidad financiera.
- b. Realización de compras por medio de POS con la tarjeta de débito asignada en todos los establecimientos afiliados.
- c. Generación de intereses por los montos ahorrados que son abonados mensualmente en la cuenta.
- d. Generalmente, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no cobran mantenimiento de cuenta.
- e. Los ahorros se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- f. Acceso a la información de cuentas en forma inmediata a través de los canales electrónicos que se hayan puesto a disposición del cliente.
- g. Realización de transferencias interbancarias con el uso del CCI.
- h. Premiación de la fidelidad con beneficios adicionales (p. ej., incremento de la tasa de interés de la CTS, programas de descuentos en diversas categorías: restaurantes, salud, belleza, entre otros) si el cliente mantiene su cuenta de Ahorro Sueldo y CTS en la misma IF.

ACTIVIDAD 3



¿Qué producto de ahorro necesito?

El Sr. Quiñones ha recibido una bonificación adicional de S/1,500, otorgada por su centro de trabajo, por haber implementado con éxito un proyecto que traerá muchos beneficios para la empresa donde labora.

Con este dinero extra se ha animado a comprar un televisor de 75" Ultra HD 4K Smart, pero le falta S/600 para comprarlo, por lo que ha decidido ahorrar cada mes S/100 durante seis meses.

1. Teniendo en cuenta el caso, ¿qué producto(s) de ahorro le recomendaría(s) al Sr. Quiñones para rentabilizar de la mejor manera tanto el dinero extra por la bonificación percibida como el capital que reunirá durante ese periodo? Justifica tu respuesta.

2.4 Depósito a Plazo Fijo Convencional

El Depósito a Plazo Fijo (DPF) es el producto en el que el cliente se compromete a mantener sus fondos depositados por un periodo de tiempo previamente pactado con la entidad financiera, sin que este realice el retiro total o parcial del capital. A cambio, la IF le brinda una mayor TREA, es decir, un mayor rendimiento para su dinero.

Generalmente, el público objetivo para este producto es toda persona natural entre 35 y 55 años (el rango de edad varía según lo establecido por cada CMAC), así como también personas jurídicas que dispongan de excedentes de efectivo y que necesiten mayor rendimiento o utilidad del dinero por un tiempo determinado.

Asimismo, el DPF se encuentra coberturado por el FSD y el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley, la cual rige para todo el sistema financiero nacional. Cabe señalar que la cobertura se efectúa por cada cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en la institución financiera.

Respecto a la dinámica del Depósito a Plazo Fijo, las CMAC tienen claramente definido el proceso que deben aplicar cuando los clientes requieran cesar la relación contractual establecida inicialmente y sus obligaciones, así como reconocen la importancia de ofrecerles disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. Para ello, se tiene establecido lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** el cliente puede cancelar la cuenta de Depósito a Plazo Fijo en la fecha de vencimiento programada al momento de la apertura y por los canales que la institución financiera haya establecido para ello. También tiene la posibilidad de realizar una cancelación anticipada del producto, pero si el cliente incumple las condiciones pactadas en el contrato, la tasa de interés se ajusta de acuerdo con las disposiciones que la institución financiera tenga establecidas para estos escenarios.

Por otro lado, desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación de la entidad financiera en custodiar la documentación relacionada a la contratación del producto por un periodo de 10 años.

- b. **Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará movimientos de entrada (incrementos de capital) y salida (retiro de intereses) de efectivo de forma eventual. Por ello, el saldo que mantiene el cliente y sus intereses devengados deben encontrarse disponibles en caso el usuario desee realizar consultas hasta las 24 horas del día (mediante los canales electrónicos) o en el horario que la IF determina para la atención en las agencias.



Los depósitos a plazo son una de las opciones de inversión más seguras y preferidas de los clientes, ya que las IF no solicitan muchos requisitos, es muy sencilla de realizar y lo mejor es que generan ganancias.

Figura 5: Beneficios de una cuenta Depósito a Plazo Fijo



Fuente: Elaboración propia.

Es de interés de todas las IF el crecimiento de este producto, puesto que representa captaciones a un plazo determinado. La entidad financiera, durante el periodo establecido, puede intermediar y comprometer los fondos a través de sus colocaciones, calzando plazos y generando mayor rentabilidad de este tipo de fondeo. Para ello, debe implementar estrategias que motiven al cliente a contratar el producto.

2.4.1 Lineamientos del producto DPF

Los lineamientos implementados para este producto son:

- a. Se establece un monto mínimo para la apertura de la cuenta.

- b. El cliente puede disponer libremente de los intereses devengados del Depósito a Plazo Fijo.
- c. También puede realizar incrementos de capital durante la vigencia del Depósito a Plazo Fijo y bajo las condiciones que cada entidad financiera establezca.
- d. Los depósitos a plazo fijo representan captaciones de corto, mediano y largo plazo, por tanto, la tasa de interés asignada debe ser mayor que la de los productos que son de libre disponibilidad de los clientes y que representan solamente captaciones a corto plazo.
- e. El producto requiere de diferentes canales virtuales para la consulta de su Depósito a Plazo Fijo y sus intereses devengados.
- f. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el capital que se mantenga en el Depósito a Plazo Fijo.
- g. Una vez que se venza el Depósito a Plazo Fijo, y a falta de instrucción del depositante, se realizará la renovación automática pasando los intereses no retirados a formar parte del capital; constituyéndose así en un nuevo capital para la renovación bajo las mismas condiciones pactadas inicialmente, en cuanto a moneda y plazo, y asignándole una TREA vigente en ese momento.
- h. Las entidades pueden establecer diferentes estrategias que permitan fomentar la captación de DPF de acuerdo con su necesidad institucional: por moneda, por plazos, por rangos de apertura u otros.
- i. El producto se encuentra afecto a impuestos establecidos por Ley, como el ITF que aplica en forma porcentual a todo movimiento de depósito y retiro que se efectúa en la cuenta.

2.4.2 Beneficios del Depósito a Plazo Fijo

Los beneficios otorgados al cliente con este producto son:

- a. El cliente elige el plazo en que inmovilizará su dinero; a mayor plazo, mayor tasa de interés.
- b. Libre disponibilidad de intereses devengados por ventanilla u otros canales puestos a disposición del cliente por parte de la entidad financiera.
- c. Realización de incrementos de capital durante la vigencia del Depósito a Plazo Fijo y bajo las condiciones que la entidad financiera haya establecido.
- d. Producto que ofrece una mejor TREA.
- e. Generalmente, las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito no cobran mantenimiento de cuenta.
- f. Se renueva automáticamente por el mismo plazo inicialmente pactado y de acuerdo con la TREA vigente en ese momento.
- g. Acceso a un crédito inmediato con tasa de interés preferencial, dejando como garantía el Depósito a Plazo Fijo.
- h. Disposición de intereses a través de cajeros automáticos, dispensadores de moneda o pagos por POS. Este último aplica afiliándose también a la transferencia automática de interés de la cuenta DPF a una cuenta de ahorros.
- i. Para el caso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, los ahorros se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- j. Se brinda el acceso a la información de sus Depósitos a Plazo Fijo en forma inmediata, a través de los medios de atención que

la IF haya puesto a disposición del cliente (canales electrónicos y agencias).

2.5 Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro

El Depósito a Plazo Fijo Programado o también conocido como Plan Ahorro es el producto en el que el cliente se compromete a depositar mensualmente, y durante un periodo determinado, un importe de capital que él mismo establece en el momento de la contratación a cambio de obtener, con el cumplimiento de las condiciones establecidas, una tasa de interés atractiva y previamente pactada.

El público objetivo es toda persona natural entre 20 y 35 años que, de preferencia, no haya tenido acceso a algún crédito, genere ingresos y desee ahorrar; de esta manera, con el producto logrará un hábito de ahorro en forma programada y pasible para acceder a un crédito bajo el cumplimiento de las condiciones pactadas. Asimismo, el producto de Depósito a Plazo Fijo Programado se encuentra coberturado por el Fondo de Seguro de Depósitos, cuyo monto es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley, la cual rige para todo el sistema financiero nacional. Cabe señalar que la cobertura es por cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en la institución financiera.

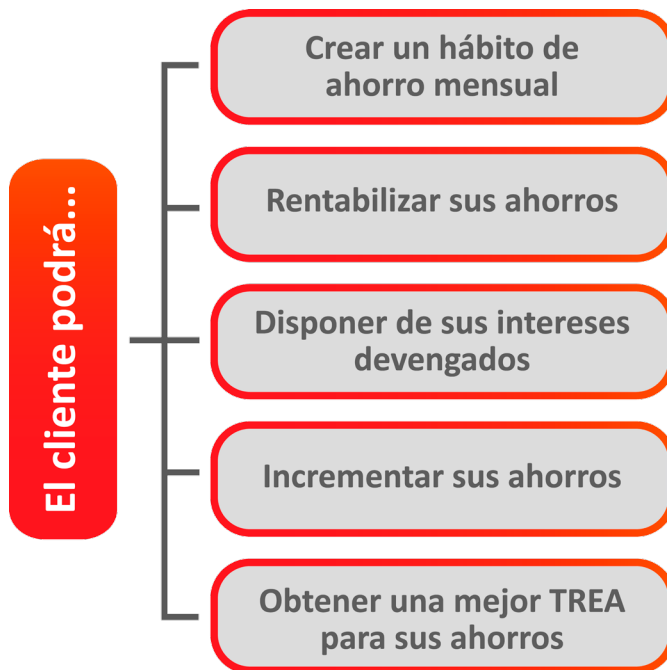
En relación con la dinámica del Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan de Ahorro, las CMAC tienen claramente definido el proceso que deben aplicar cuando los clientes requieran cesar la relación contractual establecida inicialmente y sus obligaciones, así como reconocen la importancia de ofrecerles disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. Para ello, se tiene establecido lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** el cliente puede cancelar la cuenta en la fecha de vencimiento programada al momento de la apertura y por los canales que la institución financiera haya establecido para ello. Asimismo, tiene la posibilidad de cancelar anticipadamente el producto en el que, por incumplimiento de las condiciones pactadas por parte del cliente, la tasa de interés se ajustará de acuerdo con las condiciones que la IF tenga para estos escenarios.

Por otro lado, es preciso conocer que, desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación de la entidad financiera en custodiar la documentación relacionada a la contratación del producto por un periodo de 10 años.

- b. Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará movimientos de entrada (incrementos de capital) y salida (retiro de intereses) de efectivo en forma mensual. Por esa razón, el saldo que mantiene el cliente y sus intereses devengados deben encontrarse disponibles en caso el usuario desee realizar consultas hasta las 24 horas del día (mediante los canales electrónicos) o en el horario que la IF determina para la atención en las agencias.

Figura 6: Beneficios del Depósito a Plazo Fijo Programado



Fuente: Elaboración propia.

Es de interés de todas las IF el crecimiento de este producto, puesto que representa captaciones a un plazo determinado y a un costo financiero promedio. La entidad financiera, durante el periodo establecido, puede intermediar y comprometer los fondos a través de sus colocaciones, calzando plazos y generando mayor rentabilidad de este tipo de fondeo. Para ello, debe implementar estrategias que motiven al cliente a contratar el producto.

2.5.1 Lineamientos del producto Plan Ahorro

Los lineamientos establecidos para este producto son:

- a. Se establece un monto mínimo para la apertura de la cuenta.
- b. Los depósitos pueden ser en moneda nacional (soles) o moneda extranjera (dólares), de acuerdo con las disposiciones de cada IF.
- c. El cliente puede disponer libremente de los intereses devengados del Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro.
- d. También puede realizar incrementos de capital en forma mensual durante la vigencia del Depósito a Plazo Fijo y bajo las condiciones previamente pactadas con la entidad financiera.
- e. El cliente podrá realizar depósitos de capital adicionales a los programados.
- f. El Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro representa captaciones a corto plazo por un periodo determinado hasta su vencimiento; por lo tanto, la tasa de interés asignada debe ser mayor que la de los productos que son de libre disponibilidad de los clientes, y menor a la establecida para los que representan captaciones a largo plazo.
- g. Los plazos ofertados para este producto varían entre 3 y 12 meses, de acuerdo con las condiciones que cada entidad financiera haya establecido para el producto.

- h. El producto requiere de diferentes canales virtuales tanto para la consulta como para el abono mensual de su Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro.
- i. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el capital que se mantenga en el Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro.
- j. Una vez que se venza el Depósito a Plazo Fijo Programado, y a falta de instrucción del depositante, se realizará la renovación automática pasando los intereses no retirados a formar parte del capital; constituyéndose así en un nuevo capital para la renovación bajo las mismas condiciones pactadas inicialmente, en cuanto a moneda y plazo, y asignándose una TREA vigente en ese momento.
- k. Si el cliente no cumple con las condiciones pactadas inicialmente, perderá el beneficio de la tasa pactada de la cuenta Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro, aplicándose como penalidad la tasa de ahorro corriente vigente u otra que haya establecido la entidad financiera al momento de la contratación, como retribución por el periodo de permanencia efectiva del depósito.
- l. Las entidades pueden establecer diferentes estrategias que permitan fomentar la captación de Depósitos a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro de acuerdo con su necesidad institucional: por moneda, por plazos u otros.
- m. El producto se encuentra afecto a impuestos establecidos por la ley, como el ITF que aplica en forma porcentual a todo movimiento de depósito y retiro que se efectúa en la cuenta.

2.5.2 Beneficios del Plan Ahorro

Los beneficios otorgados para el cliente con este producto son:

- a. El cliente elige el plazo (siendo el periodo mínimo 3 meses) de su Depósito a Plazo Fijo Programado o Plan Ahorro; a mayor plazo, una mejor TREA.
- b. También selecciona la fecha y el importe mensual a depositar.
- c. Tiene libre disponibilidad de intereses devengados por ventanilla u otros canales puestos a su disposición por parte de la entidad financiera.
- d. Puede realizar depósitos adicionales de capital a los que inicialmente se programaron.
- e. Generalmente, las CMAC no cobran mantenimiento de cuenta.
- f. Se renueva automáticamente por el mismo plazo y cuota inicialmente fijada. No obstante, la TREA será la que se encuentre vigente en ese momento.
- g. Puede disponer también de sus intereses a través de cajeros automáticos, dispensadores de moneda o pagos con su tarjeta de débito o crédito por POS. Este último aplica afiliándose a la transferencia automática de interés de la cuenta de DPF a una cuenta de ahorros.
- h. Para el caso de las CMAC, los ahorros se encuentran protegidos por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- i. Se brinda el fácil acceso a la información de sus Depósitos a Plazo Fijo en forma inmediata, a través de los medios que se hayan puesto a disposición (canales electrónicos y agencias).

2.6 Compensación por Tiempo de Servicios

Este producto tiene como propósito fundamental prever el riesgo que origina el cese o la finalización de una relación laboral y la consecuente eliminación de la fuente principal de generación de ingresos de un trabajador y su familia.

Su público objetivo es toda persona natural mayor de 18 años que trabaje en forma dependiente.

La Compensación por Tiempo de Servicios (CTS) se encuentra coberturada por el FSD y el monto de cobertura es actualizado trimestralmente de acuerdo con la ley, la cual rige para todo el sistema financiero nacional. Cabe señalar que la cobertura es por cliente, muy independiente de la cantidad de cuentas que mantenga en la institución financiera.

En cuanto a la dinámica de la CTS, las CMAC tienen claramente definido cuando los clientes requieran cesar la relación contractual establecida inicialmente y sus obligaciones, así como reconocen la importancia de ofrecerles disponibilidad inmediata de su dinero durante la vigencia de la cuenta. Para ello, se tiene establecido lo siguiente:

- a. **De la cancelación de la cuenta:** la CTS puede ser cancelada y puesta a disposición (el saldo total y sus intereses) a solicitud del trabajador, el cual procede solamente por la finalización del vínculo laboral, debiendo presentar a la institución financiera la certificación expedida por el empleador en la que se acredita el cese. Desde la cancelación de la cuenta, hay una obligación de la entidad financiera en custodiar la documentación relacionada a la contratación del producto por un periodo de 10 años.
- b. **Del funcionamiento y uso:** por la naturaleza del producto, este registrará depósitos del empleador en los meses de mayo y noviembre de cada año, y la disponibilidad de los fondos se establecerá de acuerdo con la ley. Si el trabajador que ingresa a laborar a una empresa no informa oportunamente a su empleador el nombre del depositario y la moneda en la que desea su CTS, este puede efectuar el depósito en cualquiera de las instituciones permitidas por la ley.

Los depósitos que efectúe el empleador deben realizarse dentro de los primeros quince (15) días calendario de los meses de mayo y noviembre de cada año. No obstante, si el día 15 es inhábil, se deberá hacer el depósito el primer día hábil que sigue. En caso de incumplimiento, el empleador se encuentra obligado a depositar adicionalmente los intereses que hubiera generado de haberse efectuado el depósito oportunamente por cada día de retraso que registre.

El trabajador puede trasladar su cuenta CTS (monto acumulado e intereses) de uno a otro depositario, debiendo notificar previamente a su empleador de tal decisión. Por su parte, el empleador, en el plazo de ocho (8) días hábiles, cursará al depositario las instrucciones correspondientes. No obstante, el depositario deberá efectuar el traslado directamente al nuevo depositario dentro de los quince (15) días hábiles de ser notificado. La demora del depositario en cumplir con el plazo normativo será sancionada por la SBS.

Los depósitos de la CTS, incluidos sus intereses, son intangibles e inembargables, excepto que se presente una causante de demanda de alimentos (se podría descontar hasta un 50 %). Su abono procede al cese del trabajador y el mandato judicial de embargo será notificado directamente por el juzgado al depositario.

En el Decreto Supremo N.º 001-97-TR: «La CTS tiene la calidad de bien común solo a partir del matrimonio civil o de haber transcurrido dos años continuos de la unión de hecho, y mantendrá dicha calidad hasta la fecha de la escritura pública en que se pacte el régimen de separación de patrimonios o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada que ponga fin a dicho régimen... Se presume, salvo prueba en contrario, que el titular cuenta con el consentimiento correspondiente...».

Solo en aquellas situaciones en las que se reciba una comunicación del cónyuge o conviviente desvirtuando la presunción, se procederá a efectuar las acciones correspondientes por parte de la institución financiera, ya que a partir de entonces se requerirá de la autorización de ambos para retiros o cancelación de la cuenta CTS. Para el caso de traslados hacia otras IF, se deberá adjuntar la comunicación escrita de bien común.

Asimismo, si el trabajador es despedido por alguna falta grave que haya originado un perjuicio económico al empleador, este tendrá que notificar al depositario para la retención de la CTS y sus intereses, hasta una vez resuelto el juicio que se promueva. Cuando el empleador tenga la calidad de depositario, efectuará directamente la retención.

Teniendo en cuenta lo anterior, la institución financiera deberá establecer el porcentaje de participación que mantendrá este producto en su cartera total de captaciones. Si bien representan captaciones del público a largo plazo,

generan un alto gasto financiero. De alguna manera, esta situación obliga a la entidad a implementar estrategias que le permitan alcanzar sus objetivos iniciales.

2.6.1 Lineamientos del producto CTS

En lo siguiente se especifican los lineamientos para este producto:

- a. Solo se podrá realizar una apertura de cuenta de CTS por solicitud del empleador en los siguientes casos: para un nuevo trabajador o por recepción de traslado desde otra institución financiera.
- b. Las personas naturales no podrán mantener en una misma moneda más de una cuenta de CTS por empleador.
- c. Los empleadores depositarán en los meses de mayo y noviembre de cada año el beneficio correspondiente a la CTS. Por su parte, el cliente podrá realizar retiros permisibles hasta la fracción disponible fijada por ley; por lo tanto, representa captaciones a largo plazo para la IF.
- d. En caso de que se reciba una solicitud de traslado de CTS hacia otro depositario, el primero deberá remitir los fondos dentro de los 15 días hábiles; e informar al segundo, bajo responsabilidad, sobre los depósitos y retiros efectuados, así como las retenciones judiciales por alimentos aplicables, o cualquier otra afectación que pudiera existir en la cuenta trasladada.
- e. Al ser captaciones a largo plazo que aseguran la no disposición a corto plazo por parte del cliente, la TREA a asignar debe ser mayor a la de los productos que representan las captaciones a corto plazo.
- f. El producto requiere de diversidad de puntos y canales de atención disponibles en todo momento, tanto para la consulta como para el retiro del saldo disponible.

- g. Los intereses se devengan en forma diaria de acuerdo con el monto que se mantenga en la cuenta.
- h. Las cuentas que permanecen inmovilizadas en una institución financiera, por un periodo de 10 años, constituyen recursos del FSD; por lo tanto, deben ser transferidas al término de cada semestre y dentro de los plazos establecidos por esta entidad.
- i. El producto se encuentra exonerado de impuestos establecidos por la ley, como el ITF que aplica en forma porcentual a todo movimiento de depósito y retiro que se efectúa en la cuenta.

2.6.2 Beneficios de la CTS

Los beneficios otorgados al cliente con este producto son:

- a. El trabajador elige al depositario donde mantendrá su CTS y tiene la posibilidad de trasladar sus fondos generados (capital más intereses devengados) a otra IF en cualquier momento.
- b. El trabajador puede decidir que una parte de la CTS se deposite en moneda nacional y otra en moneda extranjera.
- c. No se cobran comisiones por retiros y el cliente tiene disponibilidad de efectivo las 24 horas del día a través de los cajeros automáticos u otros canales puestos a su disposición por parte de la entidad financiera (aplica hasta la parte disponible establecida por ley).
- d. El monto que se mantiene en la cuenta CTS genera intereses diariamente que son abonados mensualmente.
- e. Generalmente, las CMAC no cobran mantenimiento de la cuenta.
- f. El producto CTS se encuentra exonerado del ITF.

- g. Para el caso de las CMAC, los ahorros se encuentran protegidos por el FSD.
- h. Se brinda el fácil acceso a la información de cuentas en forma inmediata por medio de los canales electrónicos que se hayan puesto a disposición del cliente en el momento que él lo requiera.



Caso: ¿Cómo enseñarles a los más pequeños a manejar mejor sus finanzas?

Tema: Plan de ahorro

Hace poco, los hijos de Lourdes empezaron a manejar su propio para disponer de dinero de manera independiente. No obstante, esta decisión la tenía muy preocupada, ya que no sabía si realmente estaban manejando su dinero de forma apropiada.

Lourdes nunca se ha informado sobre educación financiera, por lo que decidió asistir a la CMAC donde mantiene una cuenta de ahorros para que le brindaran algunos materiales y así pudiera ayudar a sus hijos en esta nueva etapa de emprendimiento.

Para ayudarla en ese esfuerzo, un asesor financiero de la CMAC le comentó que existía la página web Tu Caja te cuenta a la cual podía acceder para que obtuviera mayores conocimientos sobre el manejo de las finanzas personales. Asimismo, le recomendó que les transmitiera a sus hijos, de manera muy clara, la importancia y el esfuerzo que hay detrás del dinero que se obtiene mensualmente y que tomara en cuenta tres acciones concretas para enseñarles finanzas a sus hijos:

1. **Proponer metas claras:** establecer dos fechas del mes en las que sus hijos destinen una cantidad de dinero para sus ahorros. Pueden comenzar con un monto pequeño y una meta alcanzable. El fin es que se les haga un hábito.
2. **Cuenta de depósito a plazo fijo:** este tipo de cuenta es ideal cuando

los hijos tienen una meta a largo plazo. En este caso, se recomienda solicitar este servicio en una entidad bancaria con los excedentes que se han generado de su cuenta de ahorros.

- 3. Incentivos:** ofrecerles a sus hijos un cierto incentivo para que aumenten sus ahorros, así los motivará a ahorrar más. Por ejemplo, ella puede aumentar los ingresos de sus hijos si es que han administrado bien sus gastos.

Figura 7: Esquema resumen del capítulo 2

PRODUCTOS PASIVOS DE UNA CMAC



Fuente: Elaboración propia.



**DERECHOS PARA
LA DISPOSICIÓN DE
EFECTIVO EN CUENTAS
DE AHORRO**

El derecho a disponer de los fondos de una cuenta la tiene el titular o los representantes legales y autorizados. Para que el titular pueda tener un derecho de disposición ilimitado, este deberá ser jurídicamente capaz de administrar la cuenta, es decir, no estar limitado por su lugar de residencia, su edad o su capacidad para contratar. No obstante, las personas que están limitadas en su capacidad jurídica requieren de la autorización de sus representantes para disponer de una cuenta; por ejemplo, en el caso de los menores de edad, son los padres quienes los representan.

La capacidad para representar de manera jurídica-comercial al titular de la cuenta supone el otorgamiento de un poder sobre la misma, presentado directamente a la institución financiera o conferido al apoderado. Con ello, este se encuentra autorizado para realizar disposiciones en la cuenta, con efectos para el otorgante del poder. Asimismo, a fin de que la IF pueda comprobar las firmas de un apoderado, se custodian las pruebas; además, tanto los representantes legales, incluyendo los representantes de las personas jurídicas, como el titular de la cuenta, son sometidos a un control de identidad.

En el presente capítulo, detallaremos las distintas modalidades que posee el titular de una cuenta para poder disponer de sus fondos acumulados e intereses generados por sus ahorros, considerando el tipo de cuenta, es decir, si es individual o mancomunada. Esta última es una cuenta con varios titulares, se puede tratar de socios o de una pareja de esposos y puede ser llevada como una cuenta «o», o «y».

En el caso de las cuentas «o», cualquiera de los titulares puede disponer de los fondos, por lo que son denominadas indistintas o solidarias. Sobre las cuentas «y», para disposición de los ahorros, es necesaria la autorización de todos los titulares; a estas cuentas se les nombra mancomunadas o conjuntas.

3.1 Representantes legales

La representación legal permite al delegado hacerse cargo de las obligaciones y derechos del delegante, así como también que los administre y disponga de ellos, de acuerdo con las condiciones acordadas en el momento de crearse la representación. Toda persona jurídica que mantenga una cuenta de ahorros,

en cualquiera de sus diferentes modalidades, podrá realizar sus operaciones a través de sus representantes legales o apoderados, con facultades suficientes para utilizar las cuentas de ahorro y debidamente acreditados.

Asimismo, las personas jurídicas están obligadas a comunicar a la institución financiera, por escrito y en forma oportuna, toda modificación o rectificación relacionada a los poderes de sus representantes o apoderados. Esto se podrá demostrar con un documento de constitución, la acreditación de los representantes legales o apoderados, la vigencia de poderes y otros requisitos exigidos por la IF.

3.2 Autorización a un tercero para disposición de efectivo en cuentas de ahorro

Las personas naturales mayores de 18 años, como titulares de cuentas, pueden autorizar a un tercero a realizar operaciones de cobros, retiros o cancelaciones, mediante el otorgamiento de un poder. Por lo general, las instituciones financieras establecen rangos internos enmarcados en la normatividad vigente. A continuación, mencionaremos los requerimientos para que un tercero pueda disponer de una cuenta de ahorro con autorización:

- a. Para operaciones hasta de media Unidad Impositiva Tributaria (UIT) vigente, al momento de realizar cada operación, se exigirá la presentación de una carta poder con firma legalizada.
- b. Para operaciones mayores a media UIT y hasta 3 UIT vigentes, al momento de realizar cada operación, se exigirá la presentación de un poder fuera de registro.
- c. Para operaciones mayores a 3 UIT vigentes, al momento de realizar la operación, se exigirá la presentación de un poder por escritura pública inscrito en Registros Públicos, y la vigencia de poder de una antigüedad no mayor a 30 días desde la fecha en la que se realiza la transacción.

3.3 Limitantes en la facultad de disposición

Estas tienen por efecto que el titular de la cuenta pierda el derecho de disponer de los fondos acumulados y de sus intereses. Para el caso de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito, únicamente aplica el embargo. Cuando la institución financiera recibe una resolución de medida de embargo en forma de retención, se debe congelar el saldo o bloquear las cuentas del demandado, ya que dentro de este documento se especifica la prohibición para hacer retiros o disponer de efectivo —en forma parcial o total— de los fondos de una cuenta por parte del titular. En ese sentido, se inicia con el bloqueo cuando el importe a retener es mayor al saldo que se mantiene en la cuenta de ahorro involucrada, y con el congelamiento del saldo cuando este sea mayor al saldo a retener.

La IF tiene la obligación de dar respuesta sobre la existencia de cuentas del demandado, dentro del plazo establecido por ley. Cuando la IF recibe una resolución de ejecución de embargo, debe realizarse el embargo forzoso del saldo de la cuenta hasta por el importe indicado. Además, pueden estar incluidos los futuros depósitos que se realicen en la cuenta hasta por el porcentaje que se indique.

Esto sucede, por ejemplo, cuando la cuenta no tiene saldo a favor en el momento del embargo y el acreedor o demandante no puede lograr satisfacción alguna de ello. Es decir, el titular ya no podrá disponer de la cuenta hasta que el acreedor quede satisfecho con sus demandas. Por esa razón, la IF no tiene permitido, hasta ese momento, efectuar trámites para retiros, cheques u órdenes de cargo directo a la cuenta embargada.

Asimismo, la entidad se encuentra en la obligación de remitir los fondos embargados dentro del plazo establecido por la ley. Además, debe verificar, al momento del embargo, que se trate de una cuenta de tipo individual o indistinta, y tener en consideración el tratamiento legal para cada producto. Es importante que conozcamos, por ejemplo, que las cuentas CTS son inembargables, a menos de que se trate de un juicio por alimentos (hasta por el porcentaje que se indique en la resolución).

No obstante, cuando la institución financiera recibe una resolución relacionada con el levantamiento de un embargo, se procede a desbloquear la cuenta de ahorros involucrada, quedando liberada a fin de que el cliente pueda disponer de la misma.

3.4 Fallecimiento del titular de la cuenta

La SBS pone a disposición de todos los ciudadanos el servicio Información Financiera de Personas Fallecidas, que consiste en que los herederos o familiares de una persona fallecida pueden ser informados gratuitamente sobre las cuentas de ahorros, seguros de vida o accidentes personales, situación crediticia y afiliación al SPP, siendo el requerimiento atendido en un determinado plazo.



3.4.1 Disposición de ahorros de personas naturales fallecidas

En caso de que el titular de una cuenta de ahorros fallezca, los sucesores deberán acreditar a la CMAC su condición de beneficiarios finales con la presentación del testamento o declaratoria de herederos, a fin de que puedan disponer de los fondos acumulados e intereses que se mantienen en la cuenta de la persona fallecida.

Cuando entre los beneficiarios exista un menor de edad, la entidad financiera custodiará la **alícuota** correspondiente a los fondos, hasta que el menor cumpla la mayoría de edad o el dinero sea requerido mediante resolución judicial por su apoderado. Asimismo, el representante del menor tendrá el derecho de indicar el tipo de cuenta y moneda en la que desea que se deposite la alícuota respectiva.



La alícuota es la parte que mide exactamente un todo. Se emplea para representar la parte o proporción fijada por ley para la determinación de un derecho, impuesto u otra obligación tributaria.

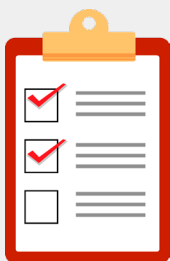
3.4.1.1 Tratamiento de cuentas CTS en caso de fallecimiento

Si un trabajador fallece, el empleador deberá entregar al depositario (entidad financiera que custodia la cuenta CTS) el importe de la compensación que hubiera tenido que pagarle directamente, dentro de las 48 horas de haber tomado conocimiento del deceso. Asimismo, el depositario, a solicitud del cónyuge superviviente o del conviviente que acredite su calidad como tal, le entregará —sin dilación ni responsabilidad alguna— el 50 % del monto total acumulado de la CTS y sus intereses de la cuenta del trabajador fallecido; excepto si se tratara del régimen de separación de patrimonios (artículo 327 del Código Civil), en cuyo caso el empleado interesado previamente comunicó del hecho a su empleador, con documentación sustentatoria, y este expidió seguidamente la constancia correspondiente.

No obstante, el saldo del depósito y sus intereses los mantendrá el depositario en custodia hasta la presentación del testamento o la declaratoria de herederos. En caso de que hubiera hijos menores de edad, la alícuota respectiva quedaría retenida hasta que el menor cumpla la mayoría de edad. Sobre esto último, el empleador tendrá que abrir una cuenta separada a nombre del menor donde se depositará la parte que le corresponda.

El representante del menor tiene el derecho de indicar el tipo de cuenta y moneda en que se depositarán las alícuotas. También podrá disponer del traslado de los fondos a otros depositarios si es que le otorgan mayores beneficios por el depósito; para tal efecto, el traslado se efectuará directamente al nuevo depositario.

ACTIVIDAD 4



Fallecimiento del titular

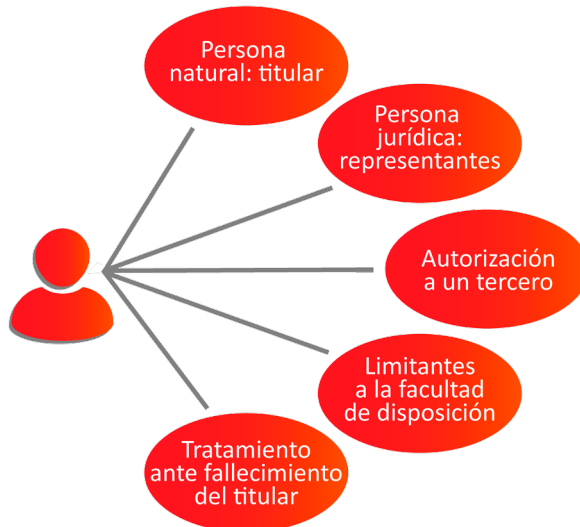
El Sr. Fonseca falleció hace dos semanas, él era un padre de familia de dos niños menores de edad y un trabajador exitoso de una empresa muy reconocida a nivel nacional. Su esposa desconsolada, le comentó a una asesora financiera que el Sr. Fonseca mantenía un seguro de vida y algunos ahorros, así como también una cuenta de CTS; pero que desconocía en qué institución financiera se encontraban.

1. ¿Qué le recomendarías a la Sra. Fonseca para que ella pueda confirmar la existencia de un seguro de vida, cuentas de ahorro y CTS, así como conocer qué entidad financiera es la depositaria?
2. Suponiendo que recibe la confirmación de que el Sr. Fonseca mantiene un Depósito a Plazo Fijo por S/300,000 en una CMAC, ¿cuál sería el trámite que debería seguir para reclamar esos fondos?
3. Si en la declaratoria de herederos se especifica que los únicos beneficiarios son: la Sra. Fonseca y sus dos hijos menores de edad, selecciona la respuesta correcta:
 - a. La Sra. Fonseca recibirá el 100 % del Depósito a Plazo Fijo.
 - b. La CMAC dividirá el Depósito Plazo Fijo en partes iguales, es decir, el S/100,000 para cada beneficiario, y depositará los fondos de los menores de edad en el tipo de cuenta que indique la Sra. Fonseca hasta que cumplan la mayoría de edad y puedan disponer del dinero.

- c. La CMAC dividirá el DPF en 50 % para la Sra. Fonseca y el otro 50 % en partes iguales para los tres beneficiarios, depositando los fondos de los menores de edad en el tipo de cuenta que indique la Sra. Fonseca hasta que cumplan la mayoría de edad y puedan disponer del dinero.
- d. Los hijos, por ser menores de edad, recibirán el 100 %, depositándoles a cada uno el 50 % de los fondos en una cuenta de ahorros hasta que cumplan la mayoría de edad.
- e. Ninguna de las anteriores, sustente su respuesta.

Figura 8: Esquema resumen del capítulo 3

DERECHOS PARA DISPOSICIÓN DE EFECTIVO EN CUENTAS



Fuente: Elaboración propia.



GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Este capítulo se encuentra enmarcado en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado (RCM), aprobado con Resolución SBS N.° 3274-2017, el 18 de agosto de 2017 (El Peruano, 2017a). En el documento se especifica que el sistema de gestión de conducta de mercado, en una entidad financiera, debe estar enfocado en establecer compromisos con los usuarios respecto a los siguientes puntos:

- a. Transparencia de la información
- b. Monitoreo de prácticas de negocios
- c. Monitoreo del diseño, validación y comercialización de productos y servicios
- d. Atención de requerimientos y reclamos
- e. Calidad de atención al usuario, entre otros

¿A qué llamamos conducta de mercado? Son las prácticas que llevan a cabo las empresas en cuanto a su relación con los usuarios, respecto a la oferta de productos y servicios financieros, así como también a la transparencia de la información proporcionada y la gestión de reclamos. Estos accionares son supervisados por un oficial de Conducta de Mercado, quien es el funcionario encargado de evaluar y verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para asegurar en las instituciones financieras lo mencionado a continuación:

- a. Trato justo, oportuno y equitativo
- b. Transparencia en la información brindada
- c. Calidad en la atención y en la orientación
- d. Precios adecuados para los productos y servicios ofrecidos
- e. Apertura a la competencia con otras empresas

- f. Protección al consumidor
- g. Adecuada atención en la gestión de reclamos (artículo 9, inciso 9.1, numeral 2, Resolución SBS N.° 3274-2017)

4.1 Principios de la conducta de mercado

Una apropiada conducta de mercado, en su interacción con los usuarios, se refleja en el ejercicio del negocio respecto a la oferta de productos y servicios, para los cuales se deben considerar los siguientes principios:

- a. El diseño de los productos y servicios debe hacerse respetando los derechos reconocidos de los usuarios, el marco legal vigente, y las políticas y procedimientos aprobados.
- b. Los mecanismos de comercialización no deben inducir al error en relación con las características de los productos y servicios.
- c. Los requerimientos de los usuarios deben estar alineados con la naturaleza de los productos y servicios que se ofrezcan y contraten.

Asimismo, la adecuada conducta de mercado está relacionada con la transparencia de la información, que es un mecanismo de mejora para el acceso veraz de la información por parte de los clientes. Las empresas deben ser responsables al proporcionar información de los productos y servicios ofrecidos, a fin de brindar a los usuarios los beneficios, características, riesgos y condiciones aplicables, para que así puedan tomar decisiones informadas.

Por otro lado, dentro de los principios explicados, también se contempla la adecuada gestión de reclamos, que se refiere al manejo óptimo e integral de estos teniendo en cuenta una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los clientes, así como la manera comprensiva y sencilla en las respuestas que se les brinden.

En los últimos años, se ha observado una alta tendencia hacia el fortalecimiento de la conducta de mercado, que está relacionada básicamente con la protección de los clientes de instituciones financieras por las entidades reguladoras,

como la SBS, BCRP y SMV (Superintendencia del Mercado de Valores y Seguros, 2015). Gran parte de esta situación se debe a la crisis financiera del año 2008, la cual generó prácticas inadecuadas que afectaron los derechos de los asegurados o consumidores. Sobre este último punto hablaremos en el subcapítulo 4.2, que nos da a conocer los principales derechos que tienen los consumidores de productos y servicios financieros.

4.2 Principales derechos del consumidor financiero

De acuerdo con lo mencionado en el reporte del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), los servicios financieros son los que más reclamos reciben. La mayoría de las quejas son efectuadas por cobros indebidos o fraudulentos en las tarjetas de crédito de los clientes, cobranzas de deudas, membresías, entre otros motivos (Gestión, 2017b).

En este sentido, es recomendable que el consumidor financiero conozca sus derechos para saber cómo y cuándo proceder a realizar un reclamo, además de informarse sobre los aspectos a tomar en cuenta antes, durante y después de la contratación de un producto o servicio financiero. No obstante, más allá de una actitud responsable e informada de los usuarios, es importante que las CMAC consideren lo siguiente:

- a. Los usuarios deben tener a su disposición información clara, comprensible y de fácil acceso por parte de la IF. Asimismo, recibir por parte de los asesores u otros empleados de la entidad un trato justo en la relación contractual, que involucre el respeto a las condiciones pactadas desde un inicio.
- b. Los clientes deben estar en posibilidad de tomar decisiones libremente y gestionar su propio riesgo, así como también tener derecho a reclamar y a recibir una respuesta objetiva y clara por parte de su asesor financiero y de otros empleados de la CMAC especialistas en el tema en cuestión.



Caso: Multa por afectar a consumidores

Tema: Derechos del consumidor financiero

Indecopi sancionó a Interbank con una multa de S/76,950 por afectar a sus consumidores. La resolución emitida, en primera instancia, fue apelada por Interbank y se encuentra pendiente de revisión por la sala especializada de la entidad. Por su parte, la Comisión de Protección al Consumidor del Indecopi N.º 3 sancionó a esta institución financiera debido a los problemas operativos que se presentaron en su sistema informático entre el 11 y 16 de diciembre de 2015, y que perjudicó a sus usuarios.

De acuerdo con la comisión, las fallas de Interbank afectaron la disponibilidad de los fondos que los consumidores mantenían en sus cuentas de ahorros, así como el uso normal de los servicios contratados por ellos. Indecopi añadió en un comunicado que esto fue responsabilidad del banco y que no se trataba de un hecho fortuito, lo cual constituye una infracción en el artículo 19 del Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Sobre esto, Indecopi mencionó lo siguiente: «Un consumidor de servicios financieros o titular de una cuenta de ahorros esperaría que el sistema informático del banco preste garantías suficientes para una información confiable acerca de su saldo, así como disponer del mismo según sus requerimientos y dentro de los límites pactados».

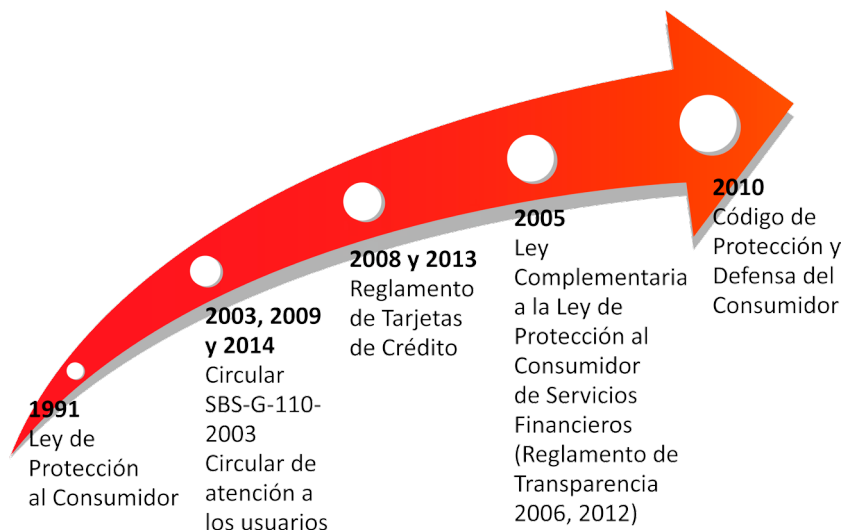
Interbank apeló a la resolución emitida por la comisión de Indecopi. Esta se encuentra pendiente de ser revisada por la Sala Especializada en Protección al Consumidor del tribunal de la institución (El Comercio, 2017b).

Como vemos, la protección al consumidor financiero es importante por las siguientes razones:

- a. Menos riesgo de una mala decisión financiera.
- b. Igualdad de oportunidades para todos los consumidores.
- c. Mayores experiencias positivas del consumo financiero.

- d. Mayor confianza en la IF y contratación futura de otros productos financieros de la misma IF.

Figura 9: Normas de protección al consumidor financiero



Fuente: Elaboración propia.

Cabe destacar que el Código de Protección y Defensa del Consumidor es un documento que registra un conjunto de normas cuya finalidad es que los usuarios accedan a productos y servicios idóneos. A su vez, sus exigencias ayudan a que se reduzca la asimetría informativa (que existe cuando no se tiene la misma información en ambas partes), para que estén en igualdad de condiciones y puedan tomar una decisión informada y responsable. Aquí la protección se interpreta en el sentido más favorable para el **consumidor**.



Un consumidor es aquel que adquiere, emplea o disfruta de productos y servicios, o que potencialmente podría utilizarlos (El Peruano, 2017a).

La SBS es la entidad encargada de la regulación y supervisión del sistema financiero, de los seguros y del sistema privado de pensiones en el Perú, siendo su objetivo primordial proteger los derechos de los depositantes, asegurados y afiliados al SPP. Por su parte, Indecopi tiene a su cargo la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores, de manera que fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia.

Ambas entidades supervisan la normativa asociada a la protección del consumidor financiero, inspeccionan instituciones financieras *in situ* y *extra situ* para verificar su cumplimiento, e imponen observaciones y sanciones económicas en base a la infracción. Adicionalmente, la SBS atiende denuncias de los clientes relacionadas a incumplimientos del marco legal vigente por parte de las entidades financieras; e Indecopi responde reclamos y denuncias de los usuarios por la falta de cumplimiento de las IF en cuanto a sus obligaciones como proveedores de servicios.



Si un cliente hace una denuncia sobre la mala información brindada y aplicación de pagos anticipados por parte de una IF, tanto la SBS como Indecopi pueden multarla, ya que estaría incumpliendo con las normas de protección al consumidor y atentando la vulnerabilidad de los derechos del usuario.

4.3 Exigencias regulatorias en la contratación de un producto

De acuerdo con lo que se exige en el RCM (2017), toda institución financiera debe cumplir con brindar información relevante a sus consumidores antes, durante y después de la contratación de un producto y servicio.

4.3.1 Antes de la contratación

Es necesario que las CMAC, previa a la contratación de un producto, informen a sus clientes acerca de los principales canales de atención creados para sus consumidores; estos son: agencias, páginas web,

cajeros automáticos, *call center*, personal de atención (en las agencias y negocios), etc.

También se recomienda proporcionarle lo siguiente:

a. Tarifario físico o virtual (estipulado en el art. 11 del RCM), en el que el cliente pueda encontrar:

- » Tasas de interés compensatorio y moratorio en forma efectiva anual, comisiones, gastos y tributos
- » Tasas de interés con año base de 360 días (art. 11.2 del RCM)
- » Categorización y denominaciones de comisiones, según la SBS
- » Tamaño de letra: 3 milímetros (visualizado en la impresión del documento)
- » Tarifario virtual: claridad para su uso (demos, guías de uso, etc.)

b. Contrato y listado de notarios (art. 28 del RCM)

- » Datos del contrato y costo del servicio
- » Notarios de los distritos donde están las agencias o colindantes

c. Folletos comerciales y regulatorios

- » Folletos cualitativos: características cualitativas propias y vigentes del producto
- » Folletos cuantitativos: características cuantitativas propias y vigentes del producto
- » Folletos de préstamos y tarjetas de crédito (ejemplo del cálculo de la TCEA, según anexos 1 y 1-A del RCM)
- » Folletos de ahorros, depósitos a plazo y tarjetas de débito (ejemplo del cálculo de la TREA, según anexo 2 del RCM)
- » Procedimiento de atención de reclamos (si es posible, adicionarle un afiche)
- » Folletos de seguros

d. Tasas y tarifas (art. 20 del RCM)

- » Tasas de interés compensatorio y moratorio en forma efectiva anual, comisiones, gastos y tributos
- » Tasas de interés con año base de 360 días (art. 11 del RCM)
- » Categorización y denominaciones de comisiones, según la SBS
- » Tamaño de letra: 3 milímetros (para la impresión del documento)
- » Fecha de actualización, vigencia de las tasas y tarifas

e. Formularios contractuales

- » Formularios con cláusulas de aprobación vigentes (art. 20 del RCM)
- » Modificación por normas de carácter imperativo
- » Fecha de actualización y vigencia de formularios

f. Información relacionada al producto

- » Información de pago anticipado y adelanto de cuotas (art. 29 del RCM)
- » Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones de los productos (art. 29 del RCM)
- » Seguros (señalar el derecho a elegir un seguro de la empresa o de otra compañía (art. 43 del RCM))

g. Acceso a información legal u otros

- » Portal web de la SBS (art. 20 del RCM)
- » Ley de Atención Preferente (Ley N.º 28683)
- » Informe trimestral de reclamos (art. 14 G-184-2015)

h. Fórmulas y programas simuladores (art. 44 del RCM)

- » Fórmulas vía ejemplos explicativos para activos y pasivos (junto a los productos)

- » Programas para operaciones activas en cuotas
- » Fórmulas y programas (publicados para productos que se ofrezcan y para aquellos con los que aún no tienen contratos vigentes)

i. Capacitación para informar y absolver consultas de los clientes respecto a:

- » TCEA, TREA y exigencias relacionadas a tasas y tarifas, folletos, cajeros automáticos y página web
- » Características de productos y servicios, de la protección al consumidor y de la conducta de mercado (art. 5 del RCM)
- » Formulario contractual a solicitud del cliente (art. 22 del RCM)

j. Otros lineamientos generales (en el RCM)

- » Todas las tasas deben ser anuales y expresadas en un año de 360 días.
- » Las comisiones son brindadas al cliente por la misma entidad financiera.
- » Los gastos pueden ser proporcionados al cliente por medio de un tercero.
- » Informar al cliente que la TCEA es el costo total del crédito y que siempre será mayor que la TEA.
- » El cálculo de la TCEA incluye un supuesto de cumplimiento de pago, por ello, no incluye penalidades.
- » La TREA es el rendimiento real de la cuenta pasiva y siempre será igual o menor que la TEA.
- » Los servicios esenciales a los clientes no pueden desvincularse del producto o servicio financiero que se contrate.

k. Servicios esenciales o inherentes (comisiones prohibidas)

- » Resguardo del depósito
- » Activación de la cuenta de ahorros
- » Emisión inicial o renovación por vencimiento del medio

físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta (cuando sea un requisito indispensable para tal efecto)

- » Mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones (cuando sea un requisito indispensable para tal efecto)
- » Emisión y envío de estado de cuenta por vía distinta al medio físico.

Si dadas las características del producto o servicio, se desprende que un determinado servicio debe ser considerado como esencial o inherente (pues, de lo contrario, se desnaturaliza o se hace inviable su prestación), no pueden efectuarse cobros por concepto de **comisiones** o gastos asociados al referido servicio.



Las comisiones constituyen un cobro por un servicio adicional al producto contratado por el cliente (se trata de un servicio que no es inherente a los productos ofrecidos por la IF). Por esa razón, está prohibido cobrar comisiones por servicios definidos por la SBS como esenciales o inherentes (estas son las denominadas comisiones prohibidas).

4.3.2 Durante la contratación

Cuando los clientes ya hayan contratado un producto o servicio, es conveniente que las CMAC continúen informando acerca de los canales de atención a los que pueden acceder los usuarios afiliados (agencias, *call center*, etc.). Además de brindarles la información que describiremos a continuación:

a. Personal de atención capacitado

- » Informar al usuario el contenido del contrato y la cartilla de información, hoja de resumen o cronograma de pagos.
- » Solicitar la conformidad telefónica del cliente respecto al contrato y sus anexos.

- » Absolver cualquier consulta del cliente detallando cada punto relevante.

b. Exigencias de canal no presencial

- » Proporcionar los mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas.
- » En un plazo no mayor de 15 días posteriores, se le debe entregar al cliente el contrato y la cartilla de información, hoja de resumen o cronograma de pagos, según corresponda, al domicilio o por medios electrónicos (permitir lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios).
- » Dar constancia de la contratación del cliente y de la entrega de la documentación posterior en un soporte duradero.



Caso: Multa por no ofrecer un servicio adecuado

Tema: Exigencias regulatorias por la contratación de un producto

Indecopi sancionó a cuatro entidades financieras en Huaraz (Áncash) por no brindar un servicio adecuado a los consumidores (IF 1, con una multa de 20 UIT; IF 2, con 15 UIT, y a las IF 3 y 4, con 8 UIT cada una). El motivo principal estuvo relacionado con las infracciones a los derechos de información y a un adecuado servicio, según lo que se establece en el Código de Protección y Defensa del Consumidor.

Asimismo, se identificó que las IF mencionadas no cumplieron con informar a los consumidores, de manera oportuna, los posibles cobros por gastos o comisiones, al momento de disponer de dinero en efectivo en los cajeros automáticos por medio de sus tarjetas débito o crédito. A su vez, todo esto ocasionó que incumplieran con las normas estipuladas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.

4.3.3 Después de la contratación

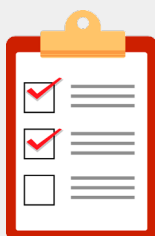
Las instituciones financieras deberán informar a sus clientes, en forma previa, la modificación de las tasas de interés en contratos distintos a los Depósitos a Plazo Fijo (modificación unilateral), cuando se trate de reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación tendrá que ser efectuada con una anticipación no menor a 45 días, indicando la fecha o el momento a partir del cual el cambio entrará en vigencia (art. 31 del RCM).

En el caso de Depósitos a Plazo Fijo (cuentas pasivas) sujetos a una tasa de interés fija, las empresas no podrán modificar la tasa de interés pactada durante la vigencia del contrato, salvo que estas variaciones sean favorables al usuario, en cuyo caso pueden hacerse efectivas de inmediato y sin necesidad de aviso previo (art. 31 del RCM).



En el siguiente enlace podemos visualizar las sanciones aplicadas por parte de la SBS a las entidades financieras: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informate-y-compara/informate-sobre-las-sanciones-a-las-empresas-supervisadas/2018>

ACTIVIDAD 5



Modificación de tasa de interés para cuentas CTS

Para finalizar el tema de las exigencias regulatorias relacionadas con la información proporcionada a los clientes antes, durante y después de la contratación de un producto o servicio, resolvamos las actividades presentadas.

1. Una CMAC ofrece actualmente a sus clientes de cuentas CTS una TEA de 6.50 % y desea reducirla en 1 punto porcentual. Determine los pasos que la entidad financiera deberá cumplir para aplicar la reducción de la tasa de interés al producto pasivo.

	<p>2. Del caso anterior, responde las siguientes preguntas:</p> <ul style="list-style-type: none">a. ¿Puede la entidad financiera aplicar la reducción de tasa en forma inmediata?b. ¿Crees que la IF podría aplicar una reducción de tasa de interés en su tarifario para Depósitos a Plazo Fijo en forma inmediata?
--	--

4.4 Reclamos

El reclamo es la comunicación dada por un usuario o por un tercero en nombre del cliente, para expresar su inconformidad sobre una operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o normativa vigente del sistema financiero. Asimismo, como otra acepción, consideramos definir *reclamo* a toda reiteración de una insatisfacción, que se inicia a causa de la disconformidad del cliente en relación con la respuesta que le brinda una entidad financiera, demora o falta de atención de un requerimiento.

Es preciso aclarar que un reclamo no es una denuncia, por lo que con este actuar no se inicia un procedimiento administrativo sancionador por infracción a la normativa sobre la protección al consumidor; no obstante, es importante que se atienda de manera apropiada, clara y oportuna, evitando otro tipo de acciones en contra de la institución financiera.

Se pueden presentar reclamos en la IF a través de las siguientes vías: red de oficinas de atención al público (personal o escrita), telefónica y electrónica.

Todos son atendidos por la Oficialía de Conducta de Mercado (OCM) en un plazo máximo de atención de 30 días calendario. Cabe destacar que existen otros procedimientos para realizar un reclamo ante cualquier mala atención, producto en mal estado o problema que no pueden solucionar, como,

p. ej., el libro de reclamaciones, que es un formato de naturaleza física o virtual provisto por los proveedores para que los consumidores logren registrar sus disconformidades sobre un determinado establecimiento comercial abierto al público (Indecopi, 2011).

4.4.1 Servicio de atención de reclamos

Una efectiva comunicación es importante para generar una buena reputación de la entidad financiera. Los usuarios suelen cambiar constantemente de decisiones buscando una relación calidad-precio; sin embargo, no solo creemos que este punto es fundamental para la fidelización de un cliente, sino que también es necesaria una óptima atención, disposición y preocupación por parte del asesor de la IF para atenderlo.

Por esa razón, consideramos que es de vital importancia que los usuarios reciban un trato justo y bien merecido sin sentirse decepcionados y disconformes de adquirir un producto o servicio. Sin duda, tomar acciones destinadas a mejorar los servicios ofrecidos es una de las características de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito.

Por ejemplo, en el caso de que un cliente se acerque a la agencia de una CMAC, con el fin de presentar un reclamo, se deben realizar actividades específicas en las distintas vías de atención:

- a. **Red de oficinas:** invitarlo inmediatamente al Módulo de Atención al Usuario Financiero, en donde el personal asignado registrará sus datos y el motivo de su reclamo en un formulario electrónico, a través del Sistema de Atención de Reclamos. En seguida, se le proporcionará un ejemplar de su reclamo, previa firma de conformidad del registro y no sin antes que el cliente brinde su copia de DNI y los documentos probatorios (en caso cuente con ellos). Este procedimiento será el mismo si el usuario quiere presentar el reclamo por escrito, considerando que deberá proporcionar información específica:

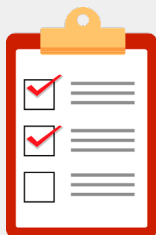
» Apellidos y nombres o razón social en el caso de personas jurídicas, con documento de identidad o RUC

- » Dirección actualizada, teléfono, correo electrónico, nombre del padre o madre en el caso el titular sea menor de edad (opcionales) Producto materia del reclamo (cuenta de ahorro, a plazo, CTS, crédito de consumo, etc.)
 - » Motivo materia del reclamo y fecha de operación
 - » Número de tarjeta de débito o crédito (opcional)
 - » Monto reclamado (en caso corresponda)
 - » Descripción precisa del reclamo
 - » Mecanismo de respuesta a su reclamo (carta personal a domicilio, notarial o por correo electrónico)
- b. **Vía telefónica:** si el cliente llama al *call center*, la operadora le solicitará los datos necesarios para efectuar su reclamo. Después de que se registre lo requerido, se le brindará el número de operación a fin de que quede constancia. Tal reclamo será atendido por la IF, en forma escrita o por correo electrónico, dependiendo del mecanismo de respuesta que el cliente haya elegido.
- c. **Vía electrónica:** también un reclamo puede registrarse si el cliente ingresa a la página web y llena el libro de reclamaciones electrónico (en la mayoría de las CMAC, por medio de la sección «Transparencia»). De esta forma, el usuario podrá registrar sus datos mencionando (bajo declaración jurada) los hechos por los cuales hace la solicitud. Al igual que en los otros medios, la respuesta llega al cliente de acuerdo con el mecanismo elegido (CMAC Tacna, 2016a).



En el siguiente *link* podrás obtener información sobre el libro de reclamaciones: <https://www.indecopi.gob.pe/libro-de-reclamaciones>

ACTIVIDAD 6



Diferencias entre reclamo y queja

Realiza las siguientes actividades a fin de ampliar tus conocimientos sobre el tema:

1. Busca un formulario de reclamos y quejas de tu CMAC e identifica sus particularidades.
2. Investiga las diferencias entre un reclamo y una queja, y describe dos casos que puedan haberse presentado en tu CMAC.

En líneas generales, para el ingreso y la atención de reclamos, es necesario que la entidad financiera realice lo siguiente:

- a. Establecer puntos de atención para ingreso de reclamos, a través del personal de atención y del módulo telefónico (art. 5.3 G-184-2015).
- b. Registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria o electrónica para dar respuesta al reclamo (art. 8.3 literal a G-184-2015).
- c. Solicitar al usuario alguna documentación o información complementaria necesaria para la atención del reclamo, y otorgarle un plazo de no menos de 2 días hábiles para su presentación (art. 8.4 G-184- 2015).
- d. Recibir y canalizar la información de sustento de los clientes, sin importar el canal por el cual presente (art. 8.1 G-184-2015).
- e. Entregar al cliente la constancia de la presentación del reclamo conteniendo, como mínimo, la información detallada en el anexo 1-A del G-184-2015 (art. 8.3 literal b G-184-2015).

- f. Brindar a los usuarios un sistema que respalde al de atención de reclamos (art. 5.4 G-184-2015).

4.5 Requerimientos

Se definen como las comunicaciones efectuadas por los usuarios o por terceros en nombre de los clientes, en las que se buscan acciones o resoluciones sobre determinados servicios y productos por parte de la institución financiera. Estas pueden ser consultas o solicitudes de entrega de información:

- a. **Consultas:** comunicación por la que se busca que la entidad financiera proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado.
- b. **Solicitudes:** comprende la entrega o puesta a disposición de información que la entidad financiera posee sobre la relación que mantienen con los usuarios (CMAC Tacna, 2016b).

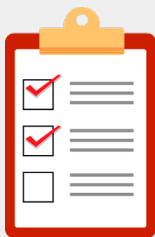
Los requerimientos se pueden efectuar y formalizar por escrito (en original y cargo), de manera presencial o por medio de un *call center* o página web institucional de la CMAC. Sin embargo, es importante saber qué no podemos considerar ni registrar como requerimientos: los aspectos relacionados a la atención de reclamos, a la ejecución de los contratos (p. ej., operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), a la modificación o al ejercicio del derecho de poner término de un contrato, y a la contratación de nuevos productos y servicios.

Asimismo, para proporcionarle un mejor servicio al cliente financiero, debemos conocer las agencias y oficinas especiales que se encuentran a disposición de los usuarios, además de procurar y brindar el acceso a la información en un lugar visible (p. ej., afiches o folletos sobre los procedimientos de atención de requerimientos, en los que se establezcan los requisitos para sus trámites, plazos máximos y canales de atención).

A fin de que el contenido proporcionado sea más claro, mencionamos algunos ejemplos de requerimientos por parte de los consumidores financieros:

- a. Requerimiento de refinanciación de créditos
- b. Requerimiento de reprogramación de créditos
- c. Requerimiento de duplicado de cronograma de pagos
- d. Requerimiento de duplicado del vóucher de pago
- e. Requerimiento de devolución de documentos personales (cuando el crédito ha sido cancelado)
- f. Requerimiento de devolución de pagarés (cuando el crédito ha sido cancelado)
- g. Requerimiento de información por bloqueo de cuentas y otros relacionados a operaciones, productos y servicios

ACTIVIDAD 7

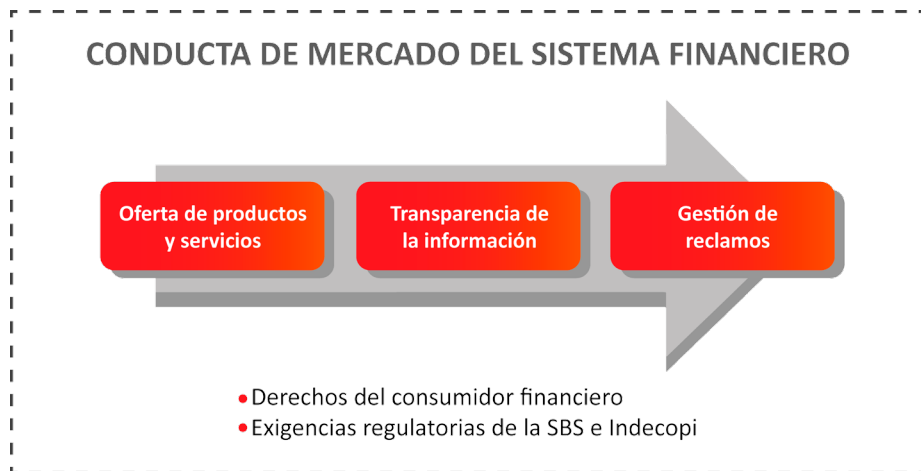


Resolución de un reclamo o queja

Para continuar reforzando lo aprendido, resuelve los siguientes ejercicios:

1. Crea un caso sobre la atención de una queja o reclamo en donde el cliente no haya estado satisfecho por el servicio o producto brindado.
2. Investiga sobre otras alternativas para resolver un reclamo o queja, y explica qué harías como asesor financiero para darle solución al caso propuesto.

Figura 10: Esquema resumen del capítulo 4



Fuente: Elaboración propia.



**GESTIÓN DE RIESGOS
DEL LAVADO DE ACTIVOS
Y FINANCIAMIENTO
DEL TERRORISMO**

Por primera vez, el Perú ha sido incorporado en la «lista negra» de 85 países donde se «lavan» las mayores cantidades de dinero de las organizaciones criminales relacionadas con el narcotráfico y otras actividades, como la minería aurífera ilegal, el contrabando de mercancías y la tala ilícita.

Como se ha mencionado en los capítulos anteriores, el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo constituyen serios delitos, por lo que su efectiva lucha es de prioritario interés para el Estado peruano. Las organizaciones criminales y terroristas operan de manera organizada con sus propios planes de enriquecimiento y expansión. Por esa razón, es imprescindible hacer frente a dicha amenaza de forma igualmente organizada y mediante un plan de gestión que ordene las acciones estatales hacia la finalidad deseada.

Desde finales de 2017, el SPLAFT del Perú está siendo evaluado por el Grupo de Acción Financiera Internacional (GAFI), no solo en relación con sus normas, sino fundamentalmente en cuanto a la efectividad de estas. Además, se aprobó la política nacional de LAFT, mediante Decreto Supremo N.º 018-017-JUS, el cual tiene como objetivo general: «Prevenir, detectar, investigar y sancionar de manera eficiente, eficaz y articulada el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo para contribuir a la estabilidad económica, política y social en el Perú».

En este capítulo, abordaremos los riesgos del LAFT que enfrenta el país y los mecanismos de prevención —como la gestión de riesgos— que se han adoptado según estándares internacionales; así como la necesidad del registro de operaciones que realizan los clientes en las entidades financieras. También detallaremos las principales señales de alerta que se tienen con el fin de que las instituciones financieras puedan detectar operaciones inusuales y el Oficial de Cumplimiento logre calificar una operación sospechosa, y establecer las penas o sanciones del SPLAFT.

5.1 Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

El lavado de activos es un delito autónomo que tiene su origen en un delito precedente y que consiste en darle apariencia de legalidad a los fondos o activos ilícitos, a fin de que circulen sin problema en el sistema financiero.

En cuanto al financiamiento del terrorismo, corresponde a un delito autónomo que consiste en recaudar fondos lícitos o ilícitos, para financiar a terroristas, organizaciones o actos terroristas.

Sobre las definiciones presentadas, en la Figura 11 se precisa la diferencia de estos dos delitos respecto al origen y destino.

Figura 11: Lavado de activos y financiamiento del terrorismo



Fuente: Elaboración propia.



Algunas fuentes de financiamiento del terrorismo son: donaciones no voluntarias y bajo amenazas (cobros de cupos o peajes) y de empresas o personas simpatizantes; extorsión a partidos políticos y países; creación de ONG como fachadas; fraudes; falsificación de dinero; tráfico de drogas, armas, personas, metales y piedras preciosas, e ingresos de inversiones legítimas (restaurantes, empresas de servicios, casinos, etc.).

Figura 12: Delitos precedentes del lavado de activos



Fuente: Tomado del *Decreto Legislativo N.° 1106, Decreto Legislativo de Lucha Eficaz contra el Lavado de Activos y Otros Delitos relacionados a la Minería Ilegal y Crimen Organizado* (El Peruano, 2012).



Caso: Acusación a Alejandro Toledo por lavado de activos

Tema: Lavado de activos y financiamiento del terrorismo

El expresidente Alejandro Toledo fue acusado presuntamente por haber recibido \$20 millones a cambio de favorecer a Odebrecht en la adjudicación de una obra.

Según relató el exdirectivo de la empresa en Perú, Jorge Barata, el dinero del soborno fue depositado en las cuentas del empresario peruano-israelí Josef Maiman en Londres.

Maiman habría transferido este dinero a las cuentas de su empresa

Merhav, con sede en Israel, «mezclando» el capital con el dinero propio de su conglomerado empresarial. Posteriormente, se presumió que este monto fue trasladado a cuentas de distintas empresas para finalmente depositarlo a Ecoteva Consulting, compañía de la cual provino el dinero para las compras de Alejandro Toledo (El Comercio, 2017a).

Algunas de las tipologías del lavado de activos son:

- a. Ocultamiento bajo negocios lícitos
- b. Utilización de cuentas de terceros
- c. Créditos ficticios
- d. «Pitufeo» o «trabajo de hormiga» (una o varias personas realizan pequeños depósitos, sin superar cierta cantidad, para omitir registro alguno)
- e. Complicidad de un funcionario u organización
- f. Negocio o empresa de fachada
- g. Transferencias electrónicas
- h. Mal uso de las listas de clientes habituales



En el enlace podemos encontrar información más precisa sobre las tipologías del LAFT: <http://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/tipologias-de-laft>

Luego de haber revisado las tipologías de lavado de activos y las fuentes de financiamiento del terrorismo, es importante que conozcamos cómo deben hacer los sujetos obligados, el oficial de Cumplimiento, los directores y todos los trabajadores de las áreas operativas y administrativas de las IF, para efectuar una adecuada implementación del SPLAFT, aplicando el Código de Conducta y el Manual para la Prevención del LAFT.

Su aplicación debe concentrarse en la detección de operaciones inusuales, la prevención y el reporte de operaciones sospechosas que estén presuntamente vinculadas con el LAFT, a fin de comunicarlas a la UIF en el plazo legal establecido.

El sistema de prevención de LAFT está conformado por los componentes de cumplimiento y de gestión de riesgos a los que se encuentra expuesta la entidad. Por una parte, cuando hablamos de los componentes de cumplimiento, nos referimos a un sistema basado en reglas, conformado por las políticas y procedimientos impuestos por las empresas en el marco de la ley; así como por las medidas establecidas por la entidad para garantizar el deber de reserva indeterminado de la información relacionada al SPLAFT.

En cambio, los componentes de gestión de riesgos son los procedimientos y controles vinculados a la detección oportuna y al reporte de las operaciones sospechosas, los cuales tienen como objetivo evitar que estas sean utilizadas con fines vinculados con el LAFT. En el siguiente subcapítulo, abordaremos a detalle el riesgo de LAFT.

5.2 Riesgos de LAFT

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), elaboró el informe de Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo en materia de prevención de estos delitos. En el documento podemos identificar las amenazas y vulnerabilidades que repercuten en la sociedad, la economía y el Estado peruano.

A partir de la evaluación de aquellas vulnerabilidades, se establecieron 43 riesgos, los cuales se clasifican en: 10 de tipo de riesgo muy alto, 15 de tipo de riesgo alto, 15 de tipo de riesgo moderado y 3 de tipo de riesgo bajo.

5.2.1 Unidad de Inteligencia Financiera

Es una unidad especializada adscrita a la SBS que tiene autonomía funcional y técnica. Se encarga de recibir los reportes de los bancos relacionados a acciones de dudosa procedencia, de analizarlos y de transmitir la información respectiva al Ministerio Público.

La UIF fue creada mediante la Ley N.º 27693 en el mes de abril de 2002, con el fin de apoyar a que los sujetos obligados identifiquen y reporten operaciones sospechosas. Su labor es fundamental en la lucha contra el lavado de activos, que constituye una modalidad criminal del narcotráfico, la corrupción y el contrabando (SBS, 2018).

Sus principales funciones son:

- a. Realizar un análisis estratégico de tendencias, estudios de mercado y otros factores para identificar los sectores más sensibles al lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- b. Supervisar a los sujetos obligados en la implementación del SPLAFT.
- c. Analizar los reportes de operaciones sospechosas enviados por los oficiales de cumplimiento de los sujetos obligados, y emitir informes de inteligencia financiera.
- d. Capacitar a los sujetos obligados, entidades públicas y sociedad civil sobre el SPLAFT.
- e. Sancionar a los sujetos obligados que no implementan el SPLAFT.

En cada sujeto obligado, que incluye a las CMAC, es responsabilidad del directorio designar al oficial de cumplimiento con las características, responsabilidades y atribuciones que la normativa vigente exige. Principalmente, las obligaciones de un oficial de cumplimiento abarcan los aspectos de supervisión, gestión de riesgos e inteligencia financiera.

5.2.2 Riesgos de LAFT en el sujeto obligado

Se definen como la posibilidad de que una empresa o entidad financiera pueda ser utilizada para el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo. En el caso de las CMAC, los principales aspectos que deberán identificarse dentro de la institución son:

- a. **Clientes:** este aspecto incorpora los atributos y características de los clientes, como comportamiento, antecedentes y actividades, al inicio y durante toda la relación contractual.
- b. **Productos y servicios:** incluye los riesgos vinculados a los canales de distribución y medios de pago con los que operan los productos o servicios. La identificación se debe gestionar en la etapa de diseño y durante su vigencia.
- c. **Zona geográfica:** se debe gestionar el riesgo de las zonas geográficas en las que se ofrecen los productos o servicios, a nivel local e internacional. También comprende las zonas en las que opera la institución financiera, así como aquellas vinculadas al proceso de operación.

¿Cómo se identifican y evalúan los riesgos de LAFT? La CMAC debe desarrollar e implementar un procedimiento de identificación y evaluación de los riesgos de LAFT; tomar en cuenta los factores a los que se expone y el mercado en el que realiza sus actividades. Se recomienda que esta evaluación se efectúe, por lo menos, cada 2 años, y esté a disposición de la SBS.



Para poder revisar el informe de Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, ingresa a la siguiente página: https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/ESTUDIO-ANALISIS-RIESGO/20170420_EVNARETER.pdf

Algunos de los riesgos mencionados en el informe al que hicimos referencia, y que poseen relación directa con los sujetos obligados (personas naturales o jurídicas que tienen la obligación de implementar un SPLAFT) y nosotros los ciudadanos, se muestran en la Tabla 1.

Por ejemplo, dentro de los sectores económicos obligados, encontramos los siguientes: compraventa de divisas, préstamos y empeños, comercio de antigüedades, de joyas, metales y piedras preciosas, monedas, objetos de arte, sellos postales, construcción e inmobiliaria, hospedajes, notarías, compraventa de vehículos, embarcaciones, aeronaves, entre otros.

Tabla 1: Riesgos relacionados con los sujetos obligados y ciudadanos

Riesgos	Nivel de riesgo
Elevado índice de informalidad en la economía peruana.	Muy alto
Sistema de control de movimiento de efectivo transnacional insuficiente e inexistencia de limitación sobre los traslados internos.	Muy alto
Falta de concienciación social sobre las consecuencias de LAFT	Alto
Inexistencia de la obligación de inscribir en los registros públicos información sobre el titular real de las personas jurídicas (SAC).	Alto
Existencia de corrupción en los operadores de seguridad y justicia.	Alto
Ausencia de retroalimentación por parte de la Unidad de Inteligencia Financiera (UIF) con respecto al cumplimiento de los sujetos obligados.	Moderado
Debilidad del sistema sancionador en materia de LAFT llevado a cabo sobre los sujetos obligados financieros.	Moderado
Convencimiento de las entidades financieras para que cumplan de manera satisfactoria con sus obligaciones en materia de LAFT.	Moderado

Fuente: Tomado de *Evaluación Nacional de Riesgos de LAFT - Área de Cumplimiento* (Banco Interamericano de Desarrollo, 2016).

Asimismo, conociendo los riesgos de LAFT que enfrenta el país, se diseñó el Plan Nacional Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo, que fue aprobado mediante el Decreto Supremo N.º 003-2018-JUS y que establece como objetivo general: «Definir, planificar y ejecutar acciones en el escenario temporal 2018-2021, dirigidas a incrementar la eficiencia y la eficacia en la prevención, detección, investigación y sanción del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en el Perú».



En el enlace, podrás encontrar el Plan Nacional Contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/ESTUDIO-ANALISIS-RIESGO/20170420_EVNARETER.pdf

Entre las acciones atenuantes propuestas para los riesgos identificados en la Tabla 1, se estableció la reforma de los organismos de represión, investigación y enjuiciamiento donde se les dota de los medios y capacidades suficientes para cumplir adecuadamente con su función, así como de un marco jurídico idóneo para ello. También se instauró como acción mitigante realizar reformas legislativas que incrementaran las capacidades de la UIF, a fin de que pueda acceder a la información y a las bases de datos para cumplir con sus objetivos. Sobre esta última, hablaremos a continuación y especificaremos el rol que desempeña actualmente.

5.3 Mecanismos para la prevención de LAFT

Son un conjunto de políticas y procedimientos establecidos, según estándares internacionales, para prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo en los sujetos obligados. Es importante contar con estos mecanismos para identificar oportunamente acciones sospechosas que podrían estar asociadas a fines ilícitos (Asociación de Bancos del Perú [Asbanc], 2013). A continuación, presentaremos cada uno de ellos:

5.3.1 Conocimiento del cliente

El cliente es la persona natural o jurídica con la cual las empresas contratan la prestación de algún servicio o suministro de cualquier producto financiero. Las disposiciones en materia de debida diligencia basada en riesgos son aplicables a todos los clientes de las empresas, independientemente de sus características particulares o de la frecuencia con la que realizan operaciones.

Las CMAC deben cumplir con las etapas de identificación, verificación y monitoreo continuo de los clientes, que precisamos a continuación:

- a. **Monitoreo continuo:** asegurar que las operaciones realizadas por el cliente sean compatibles con su perfil, así como también reforzar y reafirmar el conocimiento que tiene sobre sí mismo.
- b. **Identificación:** obtener información para determinar la identidad de un cliente financiero o beneficiario final.
- c. **Verificación:** asegurar la debida identificación del cliente y del beneficiario final por medio de documentación que demuestra las identidades, e iniciar la relación contractual una vez se haya corroborado.

El conocimiento del cliente se divide en tres regímenes:

- a. **Régimen general de debida diligencia:** la institución financiera debe cumplir con identificar a los clientes teniendo en cuenta los requisitos mínimos que exige la SBS.
- b. **Régimen simplificado de debida diligencia:** para aplicar este régimen a los clientes que acceden a un nuevo producto, se deberá solicitar la autorización de la SBS. Este reduce los requerimientos de identificación de los clientes.
- c. **Régimen reforzado de debida diligencia:** aplicable a clientes que muestran un comportamiento que no corresponde a su perfil de riesgos de LAFT.

En la Tabla 2, podemos observar la información mínima que las CMAC necesitan de los diferentes tipos de clientes según los tres regímenes mencionados.

Tabla 2: Regímenes del conocimiento del cliente

Regímenes	Tipo de personas	
	Persona natural	Persona jurídica
Régimen general (información mínima)	<ul style="list-style-type: none"> -Nombres y apellidos completos -Tipo y número de documento de identidad -Nacionalidad y residencia -Domicilio -Número de teléfono y correo electrónico -Ocupación, oficio o profesión y nombre del centro de labores -Institución, organismo público u organización internacional y el cargo (PEP) 	<ul style="list-style-type: none"> -Denominación o razón social -Registro único de Contribuyentes -Objeto social y actividad principal -Identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente más del 25 % del capital social, aporte o participación, identificando aquellos que sean PEP -Dirección y teléfono de la oficina o local principal
Régimen simplificado (información mínima)	<ul style="list-style-type: none"> -Nombres y apellidos completos -Tipo y número de documento de identidad -Domicilio 	<ul style="list-style-type: none"> -Denominación o razón social -RUC o registro equivalente para no domiciliados -Identificación de los representantes legales considerando sus nombres y apellidos completos, y tipo y número de documento de identidad -Dirección de la oficina o local principal, donde desarrollan las actividades propias al giro de su negocio
Régimen reforzado	<ul style="list-style-type: none"> -No residentes -PEP y parientes de PEP -Personas jurídicas donde un PEP tenga el 25 % o más del capital social, aporte o participación -Socios, accionistas, asociados y administradores de personas jurídicas donde un PEP tenga el 25 % o más del capital social, aporte o participación -Investigados por lavado de activos, delitos precedentes o financiamiento y sus vinculados, entre otros 	<ul style="list-style-type: none"> -Identificación de parientes de PEP, relación de personas jurídicas donde posee una participación igual o superior al 25 % -Revisión de la actividad transaccional del cliente -Actualización de la información del cliente, entre otros

Fuente: *Resolución SBS N.° 4197-2016. Aprueban Norma para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo Aplicable a los Agentes de Aduana Autorizados para Operar como Despachadores de Aduana* (El Peruano, 2016).

Cada entidad financiera debe implementar los procedimientos correspondientes para su cumplimiento.



La Resolución SBS N.° 4349-2016 establece que las personas expuestas políticamente pueden ser personas naturales de nacionalidad peruana o extranjera que, en los últimos 5 años, hayan cumplido funciones públicas destacadas o prominentes en una organización internacional, y cuya situación financiera sea de interés público.

Cabe destacar que, si un cliente es persona expuesta políticamente, es obligación de la IF solicitar como mínimo el nombre de los parientes hasta el segundo grado de consanguinidad y de afinidad. Para ello, el cliente deberá llenar y firmar primero la declaración jurada de consanguinidad y afinidad. Asimismo, la entidad financiera tendrá que aplicar procedimientos reforzados que consisten en pedirle a tales parientes los mismos datos.

Para los clientes no residentes en Perú, la IF deberá reforzar los procedimientos de conocimiento del cliente evaluando su perfil, así como la exposición al riesgo para la realización de operaciones de lavado de activos o financiamiento del terrorismo. En caso de contar con este tipo de clientes, la entidad tendrá que solicitar que el cliente llene y suscriba la declaración jurada de origen de fondos del régimen reforzado persona natural y otros que la entidad establezca.



Para mayor detalle, ingresa al siguiente enlace: <http://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/Designacion-del-Oficial-de-Cumplimiento>

Por otro lado, es importante resaltar que existe una calificación de riesgos de LAFT para clientes (*scoring*), la cual es determinada por la UIF y tiene como objetivo definir el nivel de riesgos de LAFT del cliente, a fin de que las entidades financieras desarrollen criterios para identificarlos. Para esto, deberán considerar los siguientes atributos, tales como, nacionalidad, residencia, actividad económica, volumen transaccional real o estimado, situación laboral, domicilio laboral, ubicación de sus instalaciones, tipo de cliente, tipos y lugares de las operaciones que realiza, formas de pago, propietarios de la empresa (si alguno de ellos es una persona políticamente expuesta), entre otros.

5.3.2 Conocimiento del beneficiario final

Para las CMAC, dentro del marco del sistema de prevención de LAFT, es fundamental identificar al beneficiario final, que es la persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción y que ejerce el control sobre otra persona natural o entidad jurídica a favor de la cual se efectúa una operación.

La supervisión y monitoreo de un beneficiario final, en cuanto a los servicios y productos que se le brindan, son deberes de todas las IF; así como también tomar las medidas preventivas que involucren su identificación hasta donde la normativa lo permita.

Asimismo, la verificación de la correcta identidad del beneficiario final es una de las soluciones que existen contra el LAFT, aunque en la práctica sea uno de los temas de mayor dificultad para el Estado peruano. Por estos motivos, es importante que las IF asuman acciones de control, sobre todo en la incongruencia que pudiera haber entre la infraestructura, la naturaleza de la empresa, la actividad económica, los ingresos y el perfil de los clientes.

Es importante precisar que si la IF no puede identificar quién tiene el control efectivo final (persona o ente jurídicos), se considerará por participación mayoritaria a quien ejerza el control por otros medios. Y en el caso de no identificar a una persona natural, se tomará en cuenta a la persona natural que desempeñe funciones de dirección o gestión.

Esto será aplicable sin importar el régimen de debida diligencia al que se encuentre sometido el cliente.

5.3.3 Conocimiento del mercado

El mercado está compuesto por quienes adquieren o utilizan un producto o servicio brindado por la institución financiera. Este conocimiento permite a las IF estimar los rangos dentro de los cuales se ubican las operaciones usuales que realizan sus clientes, así como conocer las características de los segmentos en los que operan.

También posibilita a la entidad comparar el potencial comportamiento de los clientes frente a otros que tengan actividad en el mismo rubro; identificar las transacciones inusuales realizadas que salen de los perfiles que corresponden a negocios similares, y determinar la razonabilidad de las transacciones del cliente respecto al sector al que pertenece, a fin de evitar una exposición al riesgo de lavado de activos.

5.3.4 Conocimiento de directores, trabajadores y practicantes

La entidad financiera debe implementar una política de debida diligencia en el conocimiento de sus directores, gerentes y trabajadores que formen parte del área de reclutamiento y selección del personal de nuevo ingreso, permanentes y temporales, que asegure su integridad. El propósito es que las IF estén en la capacidad de establecer sus perfiles de manera adecuada para prevenir cualquier inconveniente a futuro que vaya en contra de los fines de la institución. Para ello, deben requerir y evaluar información, como datos personales, antecedentes, entre otros. Asimismo, el área en mención tendrá que realizar evaluaciones periódicas sobre el comportamiento crediticio y la situación contribuyente de directores, trabajadores y practicantes.

La información mínima que la IF deberá tomar en cuenta es la siguiente: nombres y apellidos completos, copia del documento de identidad, estado civil (incluyendo los nombres, apellidos y número de documento de identidad del cónyuge o conviviente), dirección domiciliaria y

número telefónico de su domicilio habitual, certificado de antecedentes policiales y penales, declaración jurada patrimonial y de otros ingresos, ocupación dentro de la entidad financiera y nivel de endeudamiento en el sistema financiero.

Es primordial que dicha información forme parte de la documentación personal de cada uno de los directores, trabajadores y practicantes de la IF.

5.3.5 Conocimiento de proveedores

La institución financiera deberá aplicar procedimientos de debida diligencia durante la selección de los proveedores, y considerar en dicha categoría a las empresas con las que se contrata la prestación de bienes o servicios que se encuentran directamente relacionados con el desarrollo de la actividad por la cual son objeto de supervisión o regulación por parte de la SBS.

Para cumplir con dicho procedimiento, se debe requerir y verificar la siguiente información como mínimo: nombres y apellidos completos, denominación o razón social, RUC o registro equivalente para no domiciliados (en caso se trate de una persona jurídica), dirección de la oficina o local principal, años de experiencia en el mercado, rubros en los que el proveedor brinda sus productos o servicios, identificación de los accionistas, socios o asociados que tengan directa o indirectamente más del 25 % del capital social, aporte o participación de la persona jurídica, nombre del representante legal, entre otros.

5.3.6 Conocimiento de contrapartes

Las contrapartes son las personas naturales o jurídicas con las cuales la entidad financiera mantiene vínculos contractuales, y que no se encuentran incorporados en la definición de clientes o proveedores. Para estas personas, la institución financiera debe desarrollar procedimientos similares de prevención a los establecidos para el caso de proveedores.

Se considera como contrapartes de las instituciones financieras a las personas naturales o jurídicas que:

- a. Adquieren bienes adjudicados.
- b. Compran bienes recuperados.
- c. Adquieren bienes dados como aporte de capital.
- d. Adquieren activos fijos de propiedad de la entidad financiera.
- e. Adquieren lote pignoraticio.
- f. Provean autos en las operaciones de arrendamiento financiero.
- g. Otorgan en arrendamiento o venden inmuebles para la constitución de oficinas.
- h. Adquieren cartera crediticia.

Adicionalmente a los mecanismos de prevención mencionados en este capítulo, el sujeto obligado debe llevar y mantener un registro de las operaciones individuales que realizan sus clientes, sin excluir a ninguno, independientemente de su habitualidad y el conocimiento que tenga de ellos.

En el subcapítulo 5.4, conoceremos un poco más sobre este procedimiento.

5.4 Registro de operaciones

Según lo publicado en el portal de la UIF de la SBS, es el registro que debe llevar a cabo todo sujeto obligado sobre sus operaciones individuales o múltiples que realizan sus clientes habituales u ocasionales, a partir de lo establecido en el artículo 6 del Reglamento de la Ley N.º 27693, Ley que crea la UIF del Perú, aprobado por el Decreto Supremo 018-2006-JUS, y en las normas especiales aplicables al sujeto obligado, en materia de prevención o gestión de riesgos del LAFT.

El registro de operaciones se realiza gracias a distintos sistemas informáticos, como microfilmación, microformas o similares, de manera cronológica, precisa y completa. Cabe mencionar que la incorporación de información en el registro de operaciones no implica que el cliente haya realizado una operación inusual o sospechosa.

A continuación, mencionaremos los tipos de operaciones que se registran:

- a. **Operaciones únicas:** son aquellas que realizan los clientes habituales u ocasionales por importes iguales o superiores a \$10,000 o su equivalente en moneda nacional. Se podrán establecer umbrales o nuevos límites por importes inferiores a los \$10,000 según la evaluación de riesgos que lleven a cabo las agencias.

Para el caso de transferencias y giros a través de Western Union, el importe a considerar será igual o superior a \$2,500 o su equivalente en soles.

En lo siguiente, presentaremos los umbrales para otros tipos de operaciones:

- » Para las operaciones de compra o venta de moneda, el umbral aplicable es de \$5,000.
- » Para el caso de la realización de garantía de créditos con garantía pignoratícia (prenda que avale la operación del préstamo), se consideran las operaciones a partir de \$2,500.
- » La entidad financiera debe mantener el registro de las operaciones realizadas por los clientes habituales y ocasionales por un plazo de diez años a partir del día en que se realizó la operación.

La modificación que se realizó al Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, mediante la Resolución SBS 4705-2017, constituye uno de los cambios más relevantes en el sistema de prevención nacional. Precisamente, en

este documento se incorporó el artículo 50-A: Requerimiento de información adicional para operaciones en moneda extranjera en efectivo, que establece lo siguiente:

Las instituciones financieras deben solicitar información adicional a la declaración jurada de origen de fondos cuando se efectúen operaciones en moneda extranjera en efectivo. Esto aplica para operaciones por importes iguales o superiores a lo que se especifica a continuación:

- » Para transferencias de fondos, el importe será de \$7,500 o su equivalente en otras monedas extranjeras.
- » Cuando se trate de operaciones de compra o venta de divisas, el importe será de \$10,000 o su equivalente en otras monedas extranjeras.
- » Para las operaciones no consideradas en los dos puntos precedentes, el importe a considerar será de \$50,000 o su equivalente en otras monedas extranjeras (El Peruano, 2017b).

b. Operaciones de menor cuantía: son aquellas operaciones individuales que realizan los clientes habituales u ocasionales por importes menores a los montos establecidos para el registro de operaciones únicas. Las instituciones financieras requieren la identificación de las personas que efectúan este tipo de operaciones, a fin de remitir a la SBS el registro de operaciones múltiples.

c. Operaciones múltiples: están conformadas por operaciones únicas y de menor cuantía, y se realizan en una o varias agencias de la entidad financiera durante un mes calendario (en beneficio de la misma persona). En conjunto, pueden igualar o superar los \$50,000 o su equivalente en moneda nacional.

Para el caso de las transferencias y giros, el importe a considerar será igual o superior a los \$10,000.

5.4.1 Señales de alerta para operaciones inusuales

Son los elementos que evidencian los comportamientos particulares de los clientes y las situaciones atípicas que se presentan al realizar operaciones o transacciones que pueden encubrir actividades relacionadas con el lavado de activos.

Las operaciones o conductas inusuales son aquellas cuya cuantía, características y periodicidad no guarda relación con la actividad económica del cliente, y no se encuentra dentro de los parámetros de normalidad vigentes en el mercado o carece de un fundamento legal evidente. La calificación como actividad inusual la brinda cualquier miembro de la organización y la reporta al oficial de Cumplimiento.

En las IF este tipo de conductas se evidencian en los comportamientos que podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 3: Operaciones o conductas inusuales en los trabajadores de una IF

Operaciones o conductas inusuales en los trabajadores
El estilo de vida del trabajador no corresponde a sus ingresos o existe un cambio notable e inesperado en su situación económica.
Constantemente evita o se niega a tomar vacaciones.
Presenta ausencias frecuentes e injustificadas.
Permanece con frecuencia en la oficina fuera del horario de trabajo de manera injustificada.
Utiliza su propio domicilio para recibir documentación de los clientes.
Posee o insiste en tener reuniones con clientes de la IF en un lugar distinto al de la oficina, agencia o local, o fuera del horario de trabajo, sin justificación alguna, para realizar una operación comercial o financiera.
Oculto o no comunica al oficial de Cumplimiento información relativa al cambio en el comportamiento de algún cliente.

Fuente: Tomado de *Resolución SBS N.° 4197-2016. Aprueban Norma para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo Aplicable a los Agentes de Aduana Autorizados para Operar como Despachadores de Aduana* (El Peruano, 2016).

En cambio, las operaciones sospechosas son las que se realizan o se intentan efectuar, y cuya cuantía o características no guarda relación con la actividad económica del cliente, lo cual puede conducir a sospechar que se está utilizando a la empresa para transferir, manejar, aprovechar o invertir recursos provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación. La calificación como actividad sospechosa la brinda únicamente el oficial de Cumplimiento.

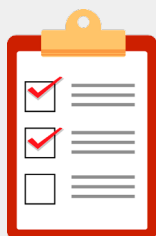
En los clientes este tipo de conductas se evidencian en los comportamientos que podemos ver en la siguiente tabla:

Tabla 4: Operaciones o conductas inusuales en los clientes de una IF

Operaciones o conductas inusuales en los clientes
Tras la información que resulta inconsistente o de difícil verificación, el cliente se niega a proporcionar lo solicitado.
Se rehúsa a llenar los formularios requeridos por la IF, a proporcionar información necesaria para completarlos o a efectuar la operación una vez que se le solicita completar los datos.
Emplea frecuentemente intermediarios para realizar operaciones comerciales o financieras.
Insiste en encontrarse con el personal de la IF en un lugar distinto al de la oficina, agencia o local para realizar una operación comercial o financiera.
Trata de presionar a un trabajador para no llenar los formularios requeridos por la IF.
Reconoce cuando está siendo investigado o procesado por lavado de activos, delitos precedentes y financiamiento del terrorismo.
Presenta una inusual despreocupación respecto de los riesgos que asume o las comisiones y costos que implica la operación.
Realiza de forma reiterada operaciones fraccionadas y efectúa operaciones complejas sin una finalidad aparente.

Fuente: Tomado de *Resolución SBS N.º 4197-2016. Aprueban Norma para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo Aplicable a los Agentes de Aduana Autorizados para Operar como Despachadores de Aduana* (El Peruano, 2016).

ACTIVIDAD 8



Debate sobre el problema en la prevención de lavado de dinero

1. Investiga más información sobre el LAFT y en grupos de cuatro personas discutan sobre la problemática. Luego realicen acuerdos para debatirlos en clase con los otros grupos.

Puedes considerar las siguientes preguntas para que las respondan en conjunto:

- a. ¿Deberían las instituciones financieras cancelar las cuentas de los clientes por indicios de presunto lavado de activos?
- b. ¿Qué debería predominar para las instituciones financieras? ¿Prevenir y cancelar las cuentas por riesgo reputacional o contribuir con la investigación y retener el dinero en caso lo ordene la fiscalía?

5.5 Penas y sanciones en el sistema de prevención de LAFT

El origen ilícito que conoce o debía presumir el agente del delito puede inferirse de los indicios concurrentes en actividades criminales, como los delitos de minería ilegal, aduaneros, tributarios y contra la administración pública, el tráfico ilícito de drogas, el terrorismo, el secuestro, el proxenetismo, la trata de personas, el tráfico ilícito de armas y de migrantes o cualquier otro delito con capacidad de generar ganancias ilegales, con excepción de los actos contemplados en el artículo 194 del Código Penal.

También se considera como autor del delito y por tanto sujeto de investigación y juzgamiento por lavado de activos, a quien ejecutó o participó en las actividades criminales generadoras del dinero, bienes, efectos o ganancias. A continuación, detallamos las penas y sanciones que se encuentran establecidas para el Sistema de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo:

- a. **Actos de conversión y transferencia:** referido a la persona que convierte o transfiere dinero, bienes, efectos o ganancias, cuyo origen ilícito conoce o debía presumir, con la finalidad de evitar la identificación de su origen, su incautación o decomiso. La sanción que se aplica para este tipo de acto es la pena privativa de la libertad no menor de ocho ni mayor de quince años y de ciento veinte a trescientos cincuenta días de multa (se aplica un % de los ingresos por cada día de sanción).

- b. **Actos de ocultamiento y tenencia:** referido a la persona que adquiere, utiliza, guarda, administra, custodia, recibe, oculta o mantiene en su poder bienes, dinero, efectos o ganancias, cuyo origen ilícito conoce o debía presumir, con la finalidad de evitar la identificación de su origen, su incautación o decomiso. La sanción que se aplica para este tipo de acto es la pena privativa de la libertad no menor de ocho ni mayor de quince años y ciento veinte a trescientos cincuenta días de multa.

- c. **Transporte, traslado, ingreso o salida por territorio nacional de dinero o títulos valores de origen ilícitos:** referido a la persona que transporta o traslada, dentro del territorio nacional, dinero o títulos valores cuyo origen ilícito conoce o debería presumir, con la finalidad de evitar la identificación de su origen, su incautación o decomiso, o hace ingresar o salir del país tales bienes con igual objetivo. La sanción que se aplica es la pena privativa de la libertad no menor de ocho ni mayor de quince años y ciento veinte a trescientos cincuenta días de multa.

- d. **Omisión de comunicación de operaciones o transacciones sospechosas:** referido a la persona que incumple sus obligaciones funcionales o profesionales, y que omite comunicar a la autoridad competente sobre las transacciones u operaciones sospechosas que detecta. La sanción que se aplica para este tipo de actos es la pena privativa de la libertad no menor de cuatro ni mayor de ocho años y ciento veinte a doscientos cincuenta días de multa.



Caso: Cooperativas vinculadas con el lavado de activos Tema: Penas y sanciones en el SPLAFT

Hace algunos años, una cooperativa fue acusada de captar el dinero del narcotráfico y de apropiarse de los fondos de miles de aportantes. Estas acciones se identificaron rápidamente porque la IF ofrecía tasas de interés muy bajas y cuantiosos regalos para sus clientes.

Según un informante, la entidad financiera habría lavado millones de soles provenientes del narcotráfico, juntando los depósitos de este hecho ilícito con el dinero de los clientes que decidieron colocar su capital en la institución por los atractivos beneficios que recibirían.

Más de 20,000 personas decidieron depositar su dinero en la IF, con montos que superaban los S/100 millones de soles. Sin embargo, por una falta de prevención no se pudo detectar a tiempo los malos manejos, lo que originó que los depositantes perdieran el total de sus aportes.

Luego de haber leído el caso anterior, es evidente la importancia que tienen las instituciones regulatorias para la detección, supervisión y monitoreo de LAFT.

Figura 13: Esquema resumen del capítulo 5



Fuente: Elaboración propia.



EL SECRETO BANCARIO

El Perú es uno de los países que mantiene regulado el secreto bancario a favor de las personas que utilizan el sistema financiero para sus transacciones y custodia de sus ahorros. Por esa razón, las instituciones financieras mantienen la reserva y confidencialidad de las operaciones pasivas que realizan sus clientes; si no existieran normas regulatorias, todas las personas podrían solicitar a una entidad información de las cuentas de los clientes.

La Real Academia Española (RAE) define la palabra *secreto* como el conocimiento que posee alguien de forma exclusiva acerca de las propiedades de una cosa o de un procedimiento que es útil para algo. Si bien este concepto nos ayuda a comprender un poco a qué nos referimos cuando hablamos del secreto bancario, es necesario contextualizarlo para el caso de las instituciones financieras.


Así, el secreto bancario es la prohibición que tienen las entidades financieras para proporcionar información (saldo u otros datos) de las cuentas de ahorros de los clientes a terceras personas que son ajenas a la cuenta. Asimismo, se entiende que es la protección que las instituciones financieras y microfinancieras otorgan a la información relacionada con depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, tomando en cuenta que es información exclusiva de sus clientes.

Se debe tener mucho cuidado con brindar información sobre los clientes, ya que transgredir las disposiciones impuestas podría generar fuertes sanciones o multas en contra de las CMAC; además de acciones penales por vulneración del secreto bancario, el cual constituye un derecho y, junto con la reserva tributaria, protegen la intimidad de la persona.

La Constitución Política del Perú (1993), en el artículo 2, reconoce la existencia y la invulnerabilidad del derecho del acceso a la información que todo ciudadano posee. Así, el secreto bancario solo podrá ser levantado cuando una persona se encuentre en proceso de investigación legal y sea solicitado por las autoridades competentes (Tribunal Constitucional del Perú, 2015).

En el 2014, varios países acordaron un intercambio automático de información financiera y fiscal impulsado por la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económico (OCDE), cuya normativa permite a los países y a sus jurisdicciones obtener información financiera de sus instituciones en materia fiscal (OCDE, 2014).



Para conocer más sobre la OCDE, puedes ingresar al siguiente enlace:
<http://www.oecd.org/tax/exchange-of-tax-information/estandar-para-el-intercambio-automatico-de-informacion-sobre-cuentas-financieras-segunda-edicion-9789264268074-es.htm>

6.1 Fundamento legal del secreto bancario

En el Perú se encuentra vigente la Ley N.º 26702, Ley General del Sistema Financiero, que regula el secreto bancario. De no existir esta norma, cualquier persona podría solicitar en una entidad financiera, por ejemplo, información sobre los movimientos de las cuentas de otra persona.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 143 de la ley mencionada, solo está permitido entregar información relacionada con las cuentas de un cliente a:

- a. Jueces a nivel nacional: siempre y cuando hagan referencia al número de proceso o investigación determinada.
- b. Fiscal de la Nación: no cualquier fiscalía a nivel nacional ni tampoco a la Policía Nacional del Perú (PNP).
- c. Congreso de la República: cuando se trate de comisiones investigadoras de este órgano o sea requerido por el presidente de la comisión.
- d. Superintendente de la SBS: no a cualquier instancia ni funcionario de la entidad reguladora.
- e. Titular de la cuenta de ahorros

En virtud de ello, se debe considerar que la información sobre las cuentas de ahorro requerida por terceras personas, Ministerio Público, PNP, entre otras instancias, no debe ser proporcionada; salvo que exista la autorización escrita del titular o se encuentre anexa la orden de un juez. También puede ser entregada a las instancias con facultades de cobranza coactiva, como la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria o las municipalidades, siempre y cuando la información sea requerida por un ejecutor coactivo.

6.2 Solicitudes para el levantamiento del secreto bancario

Estas solicitudes se presentan según lo especificado en la Ley N.º 26702 y mediante una comunicación escrita debidamente fundamentada, es decir, adjuntando la información que sustente el pedido:

- a. Nombre completo o razón social de las personas naturales o jurídicas, nacionales o extranjeras; número de la cuenta de la que se solicita el levantamiento del secreto bancario; tipo y número de documento de identidad o RUC, y nacionalidad o país de emisión del documento de identidad para personas extranjeras.
- b. Delito investigado y la identificación del caso; la investigación o proceso por el que se solicita; el periodo específico de las operaciones pasivas respecto de las cuales se requiere información, y la dirección actualizada a la que se remitirán los datos solicitados.

Finalmente, la normativa vigente establece que cuando la solicitud es canalizada por medio de la SBS, esta envía el requerimiento a las entidades financieras correspondientes, en un plazo no mayor de siete días hábiles.

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, las IF deben tener mucho cuidado con suministrar información de sus clientes. A continuación, presentaremos un ejemplo de sanción por haberse transgredido las disposiciones del secreto bancario.



Caso

Caso: Sanción a una entidad financiera por infringir en el secreto bancario

Tema: Solicitudes para el levantamiento del secreto bancario

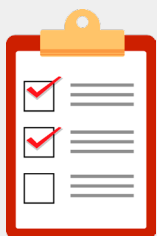
Una CMAC informó que la SBS le había impuesto una multa de 10 UIT (S/38,500) por la presunta violación del secreto bancario de uno de sus clientes, y por infringir con lo establecido en el artículo 140 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros.

De acuerdo con la denuncia realizada por el cliente, la CMAC habría entregado, sin autorización previa, información sobre los movimientos de su cuenta de ahorros al Indecopi, en el marco de un procedimiento administrativo entre la entidad financiera y el cliente. Debido a esta situación, la CMAC impugnó la medida de la SBS a través de un recurso de reconsideración o apelación.

Por lo antes mencionado, se considera que las entidades financieras deben ser muy respetuosas con su deber de reserva del secreto bancario. En el Perú, solo el Poder Judicial puede autorizar el levantamiento de dicha reserva. Un ejemplo de ello es el caso de dos entidades bancarias, cuyas respuestas ante las consultas sobre el motivo por el cual aceptaron como clientes a personas vinculadas al crimen organizado fueron las siguientes:

- » Por temas de confidencialidad legal y secreto bancario, ambas entidades no podían brindar información sobre sus clientes investigados por narcotráfico, minería ilegal, evasión tributaria y corrupción.
- » Asimismo, no estaban autorizados a negar o afirmar la identidad de sus clientes citados en las investigaciones, puesto que ello implicaría incumplir la ley (Ojo Público, 2018).

ACTIVIDAD 9



Debate sobre el secreto bancario

1. Lee el siguiente caso y en grupos de cuatro personas discutan sobre la problemática. Luego realicen acuerdos para debatirlos en clase con los otros grupos.

Puedes considerar las siguientes preguntas para que las respondan en grupo:

- a. ¿Crees que la implementación del secreto bancario es bueno o malo para un país?, ¿cuál crees que sea el límite?
- b. Suiza es un país impenetrable para que los ciudadanos de otros países obtengan información financiera, ¿qué consecuencias se generarían en Suiza a raíz de la eliminación del secreto bancario?
- c. ¿Qué opinas del intercambio automático de información establecida por la OCDE a partir de 2018? Menciona las ventajas y desventajas.

Suiza ha gozado de un sistema bancario impenetrable ante los intentos de terceros de conseguir los datos de sus ciudadanos en las cuentas bancarias.

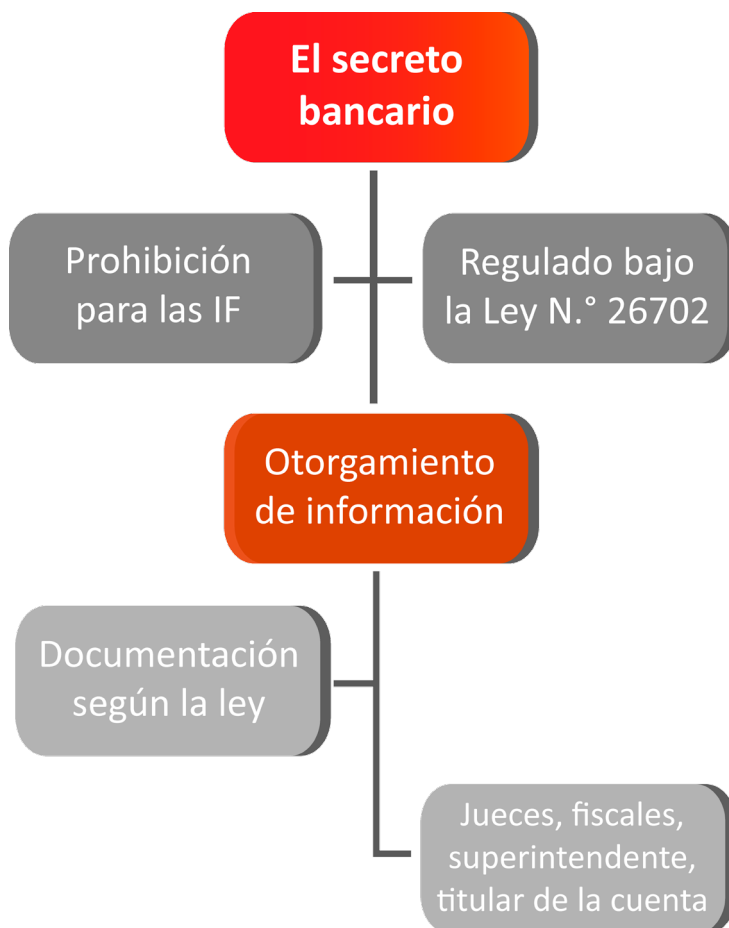
Desde hace unos años, este país empezó a reunir datos bancarios de clientes extranjeros en el marco del intercambio automático de información impulsado por la OCDE. Aunque no comenzará a intercambiar tales datos hasta el 2018, en la práctica ha iniciado lo requerido en las disposiciones. Se trata de un gran esfuerzo,

considerando que ha sido un país muy orgulloso de su secreto bancario, que data de 1934.

Durante mucho tiempo, Suiza evitó proporcionar los datos de sus clientes estadounidenses a su país de origen, en una discordia que comenzó en el 2008. Sin embargo, cuando el departamento de Justicia denunció al banco UBS y amenazó con retirarle la licencia, no tuvo otra alternativa que brindar lo solicitado.

Era improbable que la entidad sobreviviera a la demanda, por lo que Suiza no permitió dejar quebrar a uno de sus bancos más importantes para la economía mundial, y entregó los datos de 4,450 clientes estadounidenses a EE. UU., finalizándose así el secreto bancario (Agencia EFE, 2017).

Figura 14: Esquema resumen del capítulo 6



Fuente: Elaboración propia.



**GESTIÓN DE
PRODUCTOS PASIVOS
Y PRINCIPALES
INDICADORES**

El objetivo del presente capítulo es explicar cómo el uso de ciertos indicadores relacionados a productos pasivos sirve para monitorear el resultado de la gestión acorde con lo planificado, así como también para tomar acciones en forma oportuna al evidenciar algún tipo de desvío ante un resultado distinto al esperado.

Considerando todo lo aprendido en los capítulos anteriores, estamos aptos para realizar una correcta gestión de productos pasivos, la misma que consiste en tomar adecuadamente decisiones estratégicas para obtener el resultado que necesitamos como institución financiera. Para esto, es importante que nos enfoquemos en los objetivos estratégicos, las metas establecidas, la necesidad de fondos a nivel institucional y la liquidez propuesta. Cabe destacar que una estrecha coordinación, como un solo equipo de trabajo, entre el área de Captaciones (responsable de los ahorros) y las demás áreas internas de la CMAC, hace posible una óptima gestión de los productos pasivos y los servicios vinculados.

Cuando hablamos de tomar decisiones estratégicas, nos referimos a las siguientes:

- a. Brindar bonificaciones al personal según el cumplimiento de metas relacionadas a las captaciones que están orientadas a los productos, monedas o plazos que se requieren.
- b. Realizar campañas de ahorros orientadas a la captación de fondos de cierto costo financiero, moneda, producto o plazo.
- c. Crear nuevos productos para captar fondos según las necesidades de la CMAC y de los clientes actuales y potenciales.
- d. Modificar las tasas pasivas que se ofrecen al público en determinado producto, moneda o plazo en forma integral.
- e. Manejar tasas preferenciales orientadas a la captación de fondos según la necesidad de la CMAC.
- f. Implementar mejoras para hacer más atractivos los productos pasivos y así incrementar la captación de fondos.

- g. Promocionar los productos pasivos por medio de los diversos canales electrónicos que emplea la CMAC.
- h. Otorgar mayores beneficios para los clientes que mantienen sus ahorros en la CMAC.
- i. Reforzar y aplicar el plan de fidelización de los clientes.

Para monitorear los resultados, debemos tomar en cuenta los siguientes indicadores:

- » Tasa Pasiva Ponderada
- » Proyección de captaciones
- » Gasto financiero
- » Margen de intermediación financiera
- » Concentración de depósitos y otros indicadores (p. ej., índice de bancarización y retención de clientes)

Los indicadores que hemos mencionado son los que comúnmente se consideran para la gestión de pasivos. En los siguientes subcapítulos, detallaremos las características de cada uno de estos.

7.1 Tasa Pasiva Ponderada

Es un indicador clave del gasto financiero que genera la cartera de captaciones para la IF, el cual debe ser monitoreado, en forma diaria, por cada producto y por moneda. Este sirve para tomar decisiones respecto a la aplicación de ciertas estrategias que nos permitan obtener el resultado planificado en cuanto al crecimiento de captaciones enmarcado en el gasto financiero proyectado.

La Tasa Pasiva Ponderada (TPP) es la tasa de interés pasiva promedio de todos los depósitos captados por una IF dentro de un periodo de tiempo. Esta se obtiene de sumar las fracciones que resultan del peso del depósito respecto al total de captaciones (ponderación) por la TEA asignada al depósito.

Se calcula con la finalidad de tomar decisiones sobre las promociones

y propuestas de valor futuras que puede ofertar la IF sin perjudicar su rentabilidad ni la de sus clientes.

Figura 15: Fórmula de la TPP

$$TPP = \sum (\text{Depósito} / \text{Total Captaciones} \times TEA)$$

Fuente: Elaboración propia.



Caso: ¿Cómo determinamos la TPP?
Tema: Tasa Pasiva Ponderada

Una CMAC inauguró una nueva agencia como parte de su plan de expansión. Como resultado del primer día, entre otras transacciones y colocaciones, captó un total de 10 depósitos a plazo fijo.

Tomando el importe de cada depósito captado y la TEA asignada, procederemos a calcular la TPP de sus captaciones del día 1:

N.º	DPF en S/	Plazo	TEA	Ponderación (P) (Depósito/Total Captaciones)	(P) x TEA
1	150,000	720	6.00	0.24	1.42
2	1,800	180	4.20	0.00	0.01
3	8,500	360	5.00	0.01	0.07
4	4,300	360	5.00	0.01	0.03
5	35,000	180	4.40	0.06	0.24
6	80,000	90	3.30	0.13	0.42
7	500	180	4.20	0.00	0.00
8	10,000	90	3.00	0.02	0.05
9	24,800	360	5.20	0.04	0.20
10	320,000	360	5.80	0.50	2.92
634,900					5.37

De acuerdo con lo indicado en la tabla anterior, obtenemos la ponderación que es el peso que representa el depósito frente al total de captaciones. Luego, este factor lo multiplicamos por la TEA asignada al depósito, cuya sumatoria nos da la TPP.

Entonces, podemos decir que la nueva agencia de la CMAC, en el primer día de sus operaciones, captó S/634,900 a una TPP de 5.37 %.

ACTIVIDAD 10



Determinar la TPP y analizar los resultados

Tomando los datos del ejemplo anterior, la nueva agencia de la CMAC ha captado los siguientes depósitos a plazo fijo en su segundo día de operaciones:

N.º	DPF en S/	Plazo	TEA
1	300,000	720	6.00
2	2,000	180	4.20
3	21,000	360	5.20
4	8,400	360	5.00
5	700	90	3.00

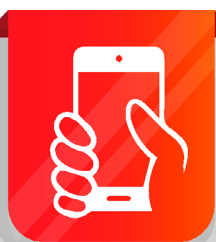
1. Calcula el total de captaciones que mantiene la agencia al cierre del segundo día y la TPP.
2. Suponiendo que administras la nueva agencia y la meta que se te ha asignado para el primer mes es captar 5 millones de soles a una TPP de 4.80 %, ¿qué decisiones tomarías para cumplirla?
3. Si fueses el jefe de Captaciones de la nueva agencia y la TPP de las captaciones en soles, al cierre del mes de agosto, es de 5 % con tendencia creciente, siendo la meta anual

de 5.20 %, ¿qué propondrías implementar a la Gerencia a nivel institucional para frenar la tendencia creciente de la TPP y poder cumplir la meta anual?

7.2 Proyección de las captaciones

Al mencionar la proyección de captaciones, nos referimos a la acción de presupuestar o estimar el importe de captaciones que se espera obtener mensualmente para el siguiente año. Dicha actividad se realiza en forma anual y se encuentra alineada al Plan Estratégico Institucional (PEI) y al Plan Operativo Institucional (POI). Esta debe considerar la programación mensual del crecimiento esperado de las captaciones y sus otros indicadores (p. ej., TPP, número de clientes, gastos financieros por captaciones, pagos al FSD, entre otros).

El crecimiento de las captaciones debe proyectarse por producto, moneda y mes, y su cumplimiento tendrá que ser monitoreado constantemente. De esta manera, la proyección realizada permitirá tomar decisiones e implementar estrategias que conlleven a lo que se desea lograr. No obstante, es probable que se generen cambios para mejorar la rentabilidad, según la necesidad institucional o la reorientación de los objetivos planteados; lo que repercutirá en las proyecciones o metas trazadas.



Ingresando a la pestaña Estructura de los depósitos por tipo de la página de la SBS, podemos visualizar las captaciones por CMAC y por producto: http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

7.3 Gasto financiero

Es el pago que se debe efectuar al cliente (intereses) por los ahorros que mantiene en la IF, determinado por la TEA asignada al producto pasivo

contratado y el importe ahorrado. Asimismo, el gasto financiero constituye uno de los principales componentes en el presupuesto institucional; razón por la que debe ser monitoreado de forma constante, a fin de no exceder la meta establecida y así se pueda obtener la utilidad esperada.

Un indicador de eficiencia en el gasto es evaluar su participación en la cartera total de captaciones y compararla con la del sector. Otro indicador comparable es el porcentaje que representa el gasto financiero respecto al ingreso. Lo importante de su medición es que, si el resultado no llega a ser el esperado, se deben replantear las acciones y tomar decisiones estratégicas —como las que se mencionaron anteriormente— para que al ejecutarlas se obtenga lo que se requería.

También se considera como gasto financiero a los intereses por adeudos y a las primas del FSD, siendo la principal partida de este los intereses que se pagan para los depósitos del público.



Ingresando a la pestaña Estructura de los gastos financieros de la página de la SBS, podemos visualizar las captaciones por CMAC y por producto: http://www.sbs.gob.pe/app/stats_net/stats/EstadisticaBoletinEstadistico.aspx?p=3#

7.4 Margen de intermediación financiera

Otro de los indicadores a controlar para la gestión de pasivos es el margen de intermediación financiera, que se define como la participación de la cartera de colocaciones respecto a la cartera de captaciones, según la posición que la entidad financiera haya establecido para el periodo proyectado. Este indicador sirve para evaluar la liquidez de la IF y, a la vez, controlar el crecimiento de las captaciones frente al de las colocaciones, de manera que se optimiza el gasto.

Además, constituye una forma de eficiencia operativa con la que las entidades financieras trasladan el ahorro del público hacia algún tipo de inversión productiva.

También este margen es conocido como *loan to deposit rate* o tasa de crédito sobre depósito: si la relación (crédito/depósito) es 100 %, indica que el total captado ha sido colocado por la IF. Si la relación es demasiado alta, señala que la IF no tendrá suficiente liquidez para cubrir los retiros de fondos imprevistos, lo que puede ser compensado con la diversidad de fuentes de financiamiento que posea la entidad.

Sobre este punto, es importante mencionar que las IF poseen diversas fuentes de financiamiento o fondeo para poder cubrir un posible crecimiento de las colocaciones y tener liquidez. Las fuentes de fondeo distintas a la captación de ahorros pueden ser: líneas de crédito, certificados de depósitos, entre otros, que la entidad estime conveniente y se encuentre autorizada para ello, debiendo evaluar los costos que conlleve a cada una de ellas.

Otro objetivo de este indicador es evaluar el cumplimiento respecto al rango proyectado para la relación LDR y sus posibles desvíos. En este caso, un crecimiento no previsto de las colocaciones puede obligar a analizar los factores del crecimiento y probablemente conlleve a reevaluar el crecimiento proyectado de las captaciones.



Las CMAC buscan promover el fondeo mediante las captaciones del público a través de los diferentes productos pasivos, a fin de generar un efecto positivo en los ahorristas, como usuario superavitario, y en el prestatario como usuario deficitario que recurre al crédito; asegurando una eficiente intermediación financiera.

7.5 Concentración de los depósitos

Es la participación del importe que mantiene el mayor depositante respecto al total de depósitos vigentes en la IF. Las CMAC establecen, dentro de sus políticas, el porcentaje máximo de concentración de los depósitos que permitirá mantener su cartera.

Se calcula determinando la participación de los importes que mantiene el mayor ahorrista respecto al total de captaciones, donde el resultado no debe ser mayor del que la IF haya establecido como límite institucional.

Este indicador se debe controlar periódicamente y sirve para mitigar un impacto negativo en la cartera de captaciones ante la posible fuga de fondos de los principales ahorristas.

Figura 16: Esquema resumen del capítulo 7



Fuente: Elaboración propia.

ACTIVIDAD FINAL DE LA UNIDAD DIDÁCTICA

Capítulo 1: Administración de productos pasivos

1

¿Qué documentos mínimamente deben ser entregados al cliente al momento de la contratación de un producto pasivo? Define cada uno de ellos.

2

¿Qué son las comisiones y los gastos inherentes? Menciona dos ejemplos.

3

¿Para qué sirve el Fondo de Seguro de Depósitos y en qué casos puede favorecer a los clientes de las CMAC?

Capítulo 2: Productos pasivos

4

Define tres productos pasivos que más soliciten en tu CMAC y especifica sus lineamientos y beneficios.

5

El Sr. Fernández desea celebrar el cumpleaños de su menor hija en setiembre del próximo año, por lo que necesita de un importe total de S/1,200. Para ello, tiene la posibilidad de ahorrar S/200 mensuales desde agosto del presente año. ¿Qué producto de ahorro le recomendarías de acuerdo con la necesidad que tiene? Subraya la respuesta correcta.

- Ahorro Corriente durante 1 año
- Depósito a Plazo Fijo programado o Plan Ahorro a 360 días.
- Cuenta de Ahorro para menor de edad
- CTS
- Todas las anteriores, lo importante es que ahorre.

Capítulo 3: Derechos para la disposición de efectivo en cuentas de ahorro

6

Se entiende por limitante a la facultad de disposición cuando:

- El titular perdió la tarjeta de la cuenta de ahorros.
- El titular no efectúa movimientos pasando la cuenta de ahorros a «Inactiva».
- El titular pierde el derecho de disponer de los fondos que mantiene en su cuenta de ahorros.
- El titular ordena el bloqueo de su cuenta y no puede disponer de los fondos por los canales electrónicos.
- Ninguna de las anteriores.

7	<p>En caso de fallecimiento del titular de una cuenta de ahorros:</p> <ol style="list-style-type: none"> La CMAC deberá remitir el dinero al FSD. La CMAC entrega los fondos a los beneficiarios previa presentación de la declaratoria de herederos y/o Testamento. La CMAC entrega los fondos a quien los reclame, previa presentación que sustente el fallecimiento del titular. Los fondos pasan a ser de la CMAC apenas se tome conocimiento del fallecimiento del titular. Ninguna de las anteriores.
Capítulo 4: Gestión de conducta de mercado	
8	Como futuro asesor financiero, ¿cuál crees sería tu aporte en la gestión de conducta del mercado?
9	Explique el proceso que debería seguir la CMAC si decide reducir la tasa de interés para la CTS de 7 % a 6 %.
Capítulo 5: Gestión de riesgos del lavado de activos y financiamiento del terrorismo	
10	Investiga y describe tres casos nacionales e internacionales sobre el LAFT.
11	¿Cuáles son los mecanismos de prevención según los estándares internacionales? Explica dos de ellos.
Capítulo 6: El secreto bancario	
12	¿Qué instituciones peruanas norman el secreto bancario?
13	¿Consideras que mantener el secreto bancario es bueno o malo para un país? Justifica tu respuesta.
Capítulo 7: Gestión de productos pasivos y principales indicadores	
14	Menciona cinco indicadores de la gestión de productos pasivos y explica cómo los utilizarías.
15	Si fueras jefe(a) de Captaciones de una CMAC y la TPP de las captaciones en moneda nacional, al cierre del mes de agosto, fuera 5 % con tendencia creciente, y la meta anual, 4.90 %, ¿qué estrategias propondrías a nivel institucional para frenar la tendencia creciente y disminuir la TPP a fin de cumplir la meta anual? Sustenta al detalle tus propuestas.

- Agencia EFE. (2017). *Suiza dice adiós al secreto bancario en 2017*. Recuperado de <https://www.efe.com/efe/espana/economia/suiza-dice-adios-al-secreto-bancario-en-2017/10003-3137885#>
- Asociación de Bancos del Perú. (2013). *Sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo*. Recuperado de <http://www.cicad.oas.org/apps/Document.aspx?id=2201>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2016). *Evaluación Nacional de Riesgos de Lavado de Activos y Financiamiento de Terrorismo*. Recuperado de https://www.sbs.gob.pe/Portals/5/jer/ESTUDIO-ANALISIS-RIESGO/20170420_EVNARETER.pdf
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna. (2014). *Fórmulas y ejemplos para el cálculo de intereses de un Depósito a Plazo Fijo Convencional*. Recuperado de <https://goo.gl/Y516D1>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna. (2016). *Procedimiento para la atención de reclamos*. Recuperado de http://www.cmactacna.com.pe/documentos/transparencia/PAR-01-2016_Procedimiento_para_la_Atenci%C3%B3n_de_Reclamos.pdf
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Tacna. (2016). *Procedimiento para la atención de requerimientos*. Recuperado de http://www.cmactacna.com.pe/documentos/transparencia/PARQ-02-2016_Procedimiento_para_la_Atencion_de_Requerimientos.pdf
- El Comercio. (2017). *Caso Alejandro Toledo: ¿en qué consistió el lavado de activos?* Recuperado de <https://elcomercio.pe/politica/justicia/caso-alejandro-toledo-consiste-lavado-activos-402055>

- El Comercio. (2017). *Indecopi sancionó a Interbank con multa de S/76,950 por afectar a consumidores*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/indecopi-sanciono-interbank-multa-s-76-950-afectar-consumidores-noticia-452019>
- El Peruano. (2012). *Decreto Legislativo N.° 1106, Decreto Legislativo de Lucha Eficaz contra el Lavado de Activos y Otros Delitos relacionados a la Minería Ilegal y Crimen Organizado*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-de-lucha-eficaz-contra-el-lavado-activos-decreto-legislativo-n-1106-778570-3/>
- El Peruano. (2016). *Resolución SBS N.° 4197-2016. Aprueban Norma para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo Aplicable a los Agentes de Aduana Autorizados para Operar como Despachadores de Aduana*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-norma-para-la-prevencion-del-lavado-de-activos-y-de-resolucion-n-4197-2016-1418024-1/>
- El Peruano. (2017). *Resolución SBS N.° 3274-2017. Aprueban Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y modifican el Manual de Contabilidad para las Empresas del sistema financiero y el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito*. Recuperado de <http://ima01.gestion.pe/doc/0/0/2/4/3/243991.pdf>
- El Peruano. (2017). *Resolución SBS N.° 4705-2017*. Recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/modifican-el-reglamento-de-gestion-de-riesgos-de-lavado-de-a-resolucion-no-4705-2017-1595304-1/>
- Gestión. (2017). *EE. UU. incluye a Perú en su lista negra de lugares donde se blanquea dinero*. Recuperado de <https://gestion.pe/peru/politica/ee-uu-incluye-peru-lista-negra-lugares-blanquea-dinero-129891>

- Gestión. (2017). *Indecopi: 45 de cada 100 reclamos son contra entidades financieras*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/indecopi-45-100-reclamos-son-entidades-financieras-134556>
- Gómez, J. y Bermejo, F. (2005). *Productos y servicios financieros y de seguros básicos*. Madrid, España: Editorial Pirámide.
- Indecopi. (2011). *Decreto supremo que aprueba el reglamento del libro de reclamaciones del código de protección y defensa del consumidor*. Recuperado de <https://www.indecopi.gob.pe/documents/36537/201735/Reglamento+del+Libro+de+Reclamaciones.pdf/c329188f-a42d-4216-b1e6-a0df2a66d55c>
- Marroquín, H. (2013). *Proceso de disolución y liquidación de las empresas del sistema financiero: regulación y problemática (Tesis de maestría)*. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5211>
- Ojo Público. (2018). *BCP y BBVA: secreto bancario impide responder sobre clientes sospechosos*. Recuperado <https://ojo-publico.com/especiales/dineroleaks/bcp-bbva-secreto-bancario-impide-responder-sobre-clientes-sospechosos/>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2014). *Los países se comprometen a intercambiar de forma automática información en materia tributaria*. Recuperado de <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/lospaisessecomprometenaintercambiardeformaautomaticainformacionenmateriatributaria.htm>
- RPP Noticias. (2017). *Así de claro: ¿Qué fue el CLAE y en qué consistió su estafa?* Recuperado de <http://rpp.pe/lima/actualidad/asi-de-claro-que-fue-el-clae-y-en-que-consistio-su-estafa-noticia-1022800>

REFERENCIAS

- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2005). *Resolución SBS N.° 1765-2005*. Recuperado de [https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_\(SBS\).pdf](https://www.db.com/peru/docs/Reglamento_de_Transparencia_(SBS).pdf)
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Reseña de la Unidad de Inteligencia Financiera del Perú*. Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/prevencion-de-lavado-activos/resena-de-la-unidad-de-inteligencia-financiera-del-peru>
- Superintendencia de Valores y Seguros. (2015). *Principios básicos de conducta de mercado: desarrollo de un modelo de supervisión para la industria aseguradora*. Recuperado de https://www.svs.cl/portal/principal/605/articles-17329_doc_pdf.pdf
- Tribunal Constitucional del Perú. (2015). *Compendio normativo*. Recuperado de https://www.tc.gob.pe/tc/private/adjuntos/cec/publicaciones/publicacion/Compendio_Normativo.pdf



**cooperación
alemana**

DEUTSCHE ZUSAMMENARBEIT

ISBN: 978-612-47996-1-7



9 786124 799617