



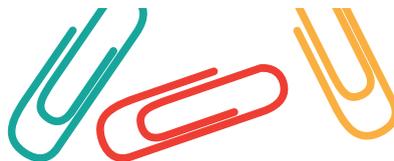
Finanzas *S/.* en mi colegio



NIVEL DE EDUCACIÓN SECUNDARIA / QUINTO GRADO



Material de validación elaborado para el piloto de educación financiera



Créditos

Ministerio de Educación

Dirección General de Educación Básica Regular
Dirección de Educación Secundaria
Av. De la Arqueología, cuadra 2, San Borja
www.minedu.gob.pe

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera
Los Laureles 214, Lima 27
www.sbs.gob.pe

Centro de Estudios Financieros - CEFI de la Asociación de Bancos del Perú

Calle 41 N.º 975, Urbanización Córpac, Lima 27
www.cef.edu.pe

APESEG - Asociación Peruana de Empresas de Seguros

Amador Merino N.º307, piso 9, San Isidro
www.apeseg.org.pe

Revisión de contenidos: Dirección de Educación Secundaria, Dirección General de Educación Básica Regular, Ministerio de Educación

Diseñador pedagógico: César Ruiz de Somocurcio

Responsable de los contenidos: Sonia López Díaz

Responsables de los contenidos de seguros: Prevensis SAC

Concepto gráfico y diseño: Maritza Correa Álamo

Ilustraciones: Gino Palomino

Tiraje: 10,789

Impreso: Azagraphic Perú S.A.C. Av. José Leal 257. Lince. Lima 14

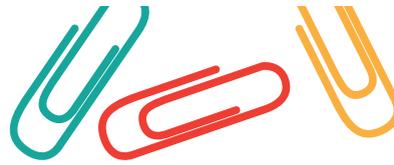
Queda prohibida la reproducción total o parcial, por cualquier medio electrónico o mecánico, sin permiso por escrito de los propietarios.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú, N.º 2017 - 09037

“En vista de que en nuestra opinión, el lenguaje escrito no ha encontrado aún una manera satisfactoria de nombrar a ambos géneros con una sola palabra, en estos cuadernos se ha optado por emplear el término *niños* para referirse a los niños y las niñas”.

Índice

UNIDAD 1. ¿CÓMO SER UN CONSUMIDOR FINANCIERO RESPONSABLE?	6
Sesión 1. ¿Qué mide la capacidad de pago?	8
Sesión 2. ¿Qué problemas financieros y sociales trae el sobreendeudamiento?	16
Sesión 3. ¿Cuáles son los principales derechos del consumidor financiero?	22
Sesión 4. ¿Cómo se protegen y defienden los derechos del consumidor financiero?	27
Sesión 5. ¿Cómo protege el Estado la estabilidad financiera del país?	32
UNIDAD 2. LA IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y EL ROL DEL ESTADO EN LA ESTABILIDAD FINANCIERA DEL PAÍS	40
Sesión 6. La transparencia de información en los contratos de productos y servicios financieros	42
Sesión 7. ¿Cuáles son las responsabilidades del consumidor financiero?	54
Referencias bibliográficas	64



Diseño pedagógico del cuaderno

La unidad

Se inicia con una pregunta que plantea una situación problemática, la cual será resuelta al desarrollar las experiencias de aprendizaje propuestas en las diferentes sesiones. Además, se presenta la competencia y las capacidades que se desarrollan.

Unidad 1

¿Cómo ser un consumidor financiero responsable?

El estudiante conocerá los principios en los que se basa el sistema de protección al consumidor y los derechos que como consumidor le otorgan.

Aprendizajes a lograr:

COMPETENCIA	CAPACIDADES	DEFINICIÓN
Gestiona responsablemente los recursos económicos.	Comprende el funcionamiento del sistema económico y financiero.	Supone identificar los roles de los actores que intervienen en el sistema, analizar las interacciones entre ellos y comprender el rol del Estado en dichas intervenciones.
	Toma decisiones económicas y financieras.	Supone planificar el uso de los recursos económicos del mismo individuo, en función de sus necesidades y posibilidades. También implica asumir una decisión clara frente a los sistemas de producción y de consumo, así como ejercer sus derechos y responsabilidades como consumidor responsable.

4

Sesión 6.

La transparencia de información en los contratos de productos y servicios financieros

Caso. ¿Qué debemos saber sobre las tasas para ahorro o créditos de una entidad financiera, para hacer una buena elección como consumidor?

Analiza con tus compañeros el siguiente caso y responde a las preguntas.

Carlos ha ahorrado una parte de su sueldo mensual durante un año para tener un fondo de emergencia, en caso que tuviera algún problema. Le gusta a su mamá que le guarde la plata, pero no sabe en la institución de gestión, pero ella le ha aconsejado que es mejor que la tenga en una cuenta bancaria porque tiene miedo que se la roben de la casa. Carlos ha preguntado en algunas entidades financieras a la información que ha recibido lo ha confundido. Un banco no cobra comisiones, pero le cobra un monto mínimo de mantenimiento, una caja de ahorros sí cobra mantenimiento, pero la tasa de interés es más alta que en el banco; una financiera cobra mantenimiento y comisiones, pero su tasa de interés es más alta que la caja de ahorros. Traduce la información a un cuadro, pero no le queda claro qué le conviene. No sabe qué hacer y no tiene claro dónde poner su dinero.

Entidad financiera	Tasa Interés Ahorro	Comisiones	Mantenimiento
Banco G	1,50%		S/ 7,50
Caja de Ahorros L	2,25%		S/ 2,50
Financiera X	2,75%	S/ 0,25 por retiro	S/ 6,00
Banco C	1,00%		

La sesión

Se inicia con una serie de casos o lecturas que buscan activar experiencias y conocimientos previos, recoger expectativas, compartir información y motivar a los estudiantes a partir de situaciones de la vida real y del contexto.

El análisis de la información

Mediante el análisis de la información y las experiencias recogidas, se van dando los conocimientos básicos que permitirán desarrollar las habilidades cognitivas deseadas, de manera que se vaya construyendo el conocimiento.



Nivel de educación secundaria / Quinto grado / Unidad 1

¿Qué crees que ha sucedido? ¿Por qué no la pueden enviar la cantidad que solicitan?

¿Qué crees que pueda hacer Gustavo al respecto para resolver su problema?

Analizando la información

Toda institución financiera envía a la persona antes de darle un crédito. Antes de otorgar un crédito la entidad evalúa la capacidad de pago del deudor.

Desde el momento que una persona toma un préstamo entra en una cuenta de tiempo. Es importante saber que esta es una cuenta de tiempo en banco, ya que desde que tomas tu primer crédito nace tu historial crediticio. El historial crediticio es la historia de cómo has pagado todos los créditos. Si eres buen pagador tendrás oportunidad de acceder a nuevos créditos y obtener menores tasas de interés.

La central de riesgos es un sistema de registro que consolida la información financiera de todas aquellas personas naturales o jurídicas que tienen o han tenido préstamos en las entidades financieras. Las centrales de riesgo pueden ser públicas (la SBS) y privadas (Aquia, Xchange, Infirma del Perú). En la central de riesgo pública solo se registra información sobre deudas en entidades financieras; en cambio, en las centrales de riesgo privadas, se informa, además de las deudas en entidades financieras, las deudas que puedas tener por agencias municipales, las que realistas, etc.

La capacidad de pago es la cantidad de dinero que dispone una persona para pagar sus deudas, una vez restados todos sus gastos y deducciones.

Esto último es el caso de Gustavo. El solicitó un crédito por 10 000 soles al plazo máximo, y la cuota a pagar resultó ser muy alta para sus ingresos. Por ello, la institución financiera le ofreció un crédito por un monto menor, en lugar de otorgarle el crédito. Sería irresponsable endeudarse tanto a Gustavo. La solución para él es ahorrar primero los 4 000 soles que le faltan y luego solicitar un préstamo acorde a su capacidad de pago, es decir, que su cuota mensual no exceda del 30% del total de los ingresos que percibe.

Las preguntas

La reflexión sobre el propio aprendizaje es un proceso básico para su afianzamiento. Por ello, se plantean interrogantes acerca de qué y cómo se aprendió. Además, se analizan las dificultades y se enfatizan las ideas centrales.



Preguntas

- ¿Es bueno tener una tarjeta de crédito para poder gastar en todo lo que quieras?
- ¿Qué significa ser un consumidor financiero responsable?
- Si no pague un crédito, ¿me afecta solamente yo?

Las actividades integradoras

Los aprendizajes esperados se logran mediante el desarrollo de actividades integradoras, estructuradas con pautas claras de procedimiento, que permiten la aplicación de los conocimientos que se abordan. Asimismo, se plantean actividades con experiencias que buscan transferir el aprendizaje a un contexto diferente o novedoso con el fin de asegurar su consolidación.



Nivel de educación secundaria / Quinto grado / Unidad 1

A Actividades integradoras

Lee el siguiente artículo publicado en el diario El Comercio (13 de agosto de 2013)

NOTICIAS El Comercio / 13 de agosto de 2013

¿Conoces tu capacidad de pago? Aprende a calcularla en 4 pasos.

Si estás pensando en solicitar un préstamo con tarjeta de crédito, como si te va a dar tener un crédito, es importante que sepas cuánto puedes pagar cada mes. Así, evitas tener problemas de pago.

1. **INGRESO BRUTO** Debes considerar todos los ingresos antes de impuestos. Es decir, es sueldo, honorarios y otros ingresos contemplados.

2. **INGRESO NETO** Es el ingreso bruto menos los impuestos que aplican en tu actividad laboral, como el impuesto a la renta, el seguro social y el seguro de salud.

3. **DEBITOS** Debes determinar cuántos créditos ya tienes en curso. Debes tener en cuenta el monto de cada uno y el monto de cada pago que debes hacer.

4. **CAPACIDAD DE PAGO** Es el monto que puedes pagar cada mes. Se calcula restando los montos de los créditos que tienes en curso del ingreso neto.

Una vez que tengas el monto de tu capacidad de pago, puedes solicitar un préstamo que no exceda de ese monto.

Es importante que sepas que la capacidad de pago no es un monto fijo. Puede cambiar si cambian tus ingresos, tus gastos, tus impuestos, tus honorarios, entre otros.

También debes considerar que la capacidad de pago puede cambiar si cambian tus gastos, tus impuestos, tus honorarios, entre otros.



Unidad 1

¿Cómo ser un consumidor financiero responsable?

El estudiante conocerá los principios en los que se basa el sistema de protección al consumidor y los derechos que como consumidor financiero lo amparan.

Aprendizajes a lograr:

6

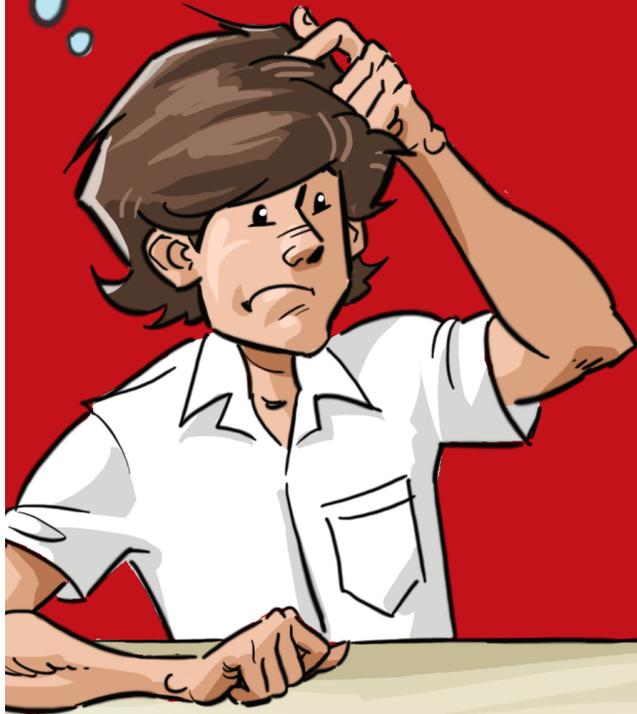
COMPETENCIA	CAPACIDADES	DEFINICIÓN
Gestiona responsablemente los recursos económicos.	Comprende el funcionamiento del sistema económico y financiero.	Supone identificar los roles de los diversos agentes que intervienen en el sistema, analizar las interacciones entre ellos y comprender el rol del Estado en dichas interrelaciones.
	Toma decisiones económicas y financieras.	Supone planificar el uso de sus recursos económicos de manera sostenible, en función a sus necesidades y posibilidades. También implica asumir una posición crítica frente a los sistemas de producción y de consumo, así como ejercer sus derechos y responsabilidades como consumidor informado.

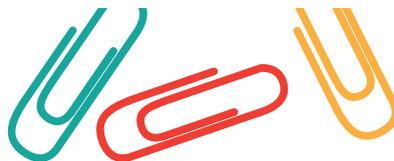


DERECHOS

DEBERES

CONTRATOS





Sesión 1

¿Qué mide la capacidad de pago?



Caso. ¿Qué es la capacidad de pago?

Analiza la siguiente situación y reflexiona con tus compañeros:

- Gustavo trabaja como carpintero desde hace 10 años. Siempre le gustó la carpintería, desde chico arreglaba sillas, banquitos y puertas en su casa. Al terminar el colegio, entró a trabajar como ayudante en el taller de don Nicasio, un amigo de su abuelo que era un carpintero muy hábil y apreciado por sus vecinos. Con él, Gustavo aprendió el arte de trabajar la madera y, cuando don Nicasio se jubiló, Gustavo le compró su taller. Desde hace un tiempo, Gustavo quiere comprar maquinaria, pero la que necesita cuesta casi 10 000 soles. Entonces, acudió a una entidad financiera

y pidió información para solicitar un crédito. Presentó todos los papeles que le solicitaron y, luego de esperar unos días la respuesta, le dijeron que no le podían prestar el monto que solicitó ya que su capacidad de pago solo le permitía pagar cuotas de un préstamo de hasta 6 000 soles y no de 10 000 soles. Gustavo se molestó mucho, pues piensa que no le quieren prestar lo que ha solicitado. “¿Y ahora, qué hago?”, se preguntó.



¿Qué crees que ha sucedido? ¿Por qué no le pueden prestar la cantidad que solicita?

¿Qué crees que pueda hacer Gustavo al respecto para resolver su problema?



Analizando la información

Toda institución financiera evalúa a la persona antes de darle un crédito. Antes de otorgar un crédito la entidad evalúa la capacidad de pago del deudor.

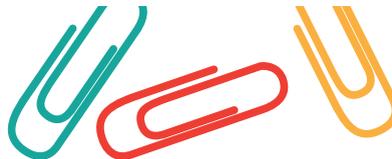
Desde el momento que una persona toma un préstamo entra en una central de riesgo. Es importante saber que estar en una central de riesgos es bueno, ya que desde que tomas tu primer crédito nace tu historial crediticio. El historial crediticio es la historia de cómo has pagado todos tus créditos, si eres buen pagador tendrás oportunidad de acceder a nuevos créditos y obtener menores tasas de interés.

La central de riesgos es un sistema de registro que consolida la información financiera de todas aquellas personas naturales o jurídicas que tienen o han tenido préstamos en las entidades financieras. Las centrales de riesgo pueden ser públicas (la SBS) y privadas (Equifax, Xchange, Informa del Perú). En la central de riesgo pública solo se reporta información sobre deudas en entidades financieras; en cambio, en las centrales de riesgo privadas, se informa, además de las deudas en entidades financieras, las deudas que puedas tener por arbitrios municipales, luz, agua, teléfono, etc.

La capacidad de pago es la cantidad de dinero que dispone una persona para pagar sus deudas, una vez realizados todos sus gastos y deducciones.

Esto último es el caso de Gustavo. Él solicitó un crédito por 10 000 soles al plazo máximo, y la cuota a pagar resultó ser muy alta para sus ingresos. Por ello, la institución financiera le ofreció un crédito por un monto menor, en lugar de denegarle el crédito. Sería irresponsable endeudar tanto a Gustavo. La solución para él es ahorrar primero los 4 000 soles que le faltan y luego solicitar un préstamo acorde a su capacidad de pago, es decir, que su cuota mensual no exceda del 30 % del total de los ingresos que percibe.





Preguntas

 ¿Por qué las instituciones financieras deben evaluar la capacidad de pago de las personas que requieren un crédito?

 Según el autor de la nota, cuando un banco nos evalúa para un crédito, no solo toma en cuenta las deudas que tenemos en otros bancos. Analiza la siguiente infografía y construye una tabla de requisitos para un crédito que puedas compartir con tu familia o comunidad. <http://peru21.pe/2012/01/10/mis-finanzas/que-afecta-tu-historial-credicio-2006853>

10

>> TOME NOTA			
SEA UN BUEN PAGADOR			
<p>LA CALIFICACIÓN CREDITICIA</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Está basada en una norma sobre clasificación de riesgo de la SBS y solo se aplica a deudas con el sistema financiero. ■ NORMAL: Si el pago es hecho a tiempo. ■ PROBLEMA POTENCIAL: Hay nueve días de retraso. ■ DEFICIENTE: Entre 15 y 20 días de falta. ■ DUDOSO: El no pago supera los 25 días. ■ PÉRDIDA: Apartir de los 30 días. 	<p>OBTENGA SU HISTORIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ La SBS lo da gratis a quienes lo soliciten por primera vez. Solo tienen que ir a sus plataformas de atención al usuario. Informes en la web www.sbs.gob.pe ■ De acuerdo con el Código de Consumo, las centrales de riesgo también están obligadas a otorgarle, sin costo y por única vez, una copia de su registro de crédito. 	<p>CONOZCA A LAS CENTRALES</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Son cinco las centrales de crédito que operan formalmente. ■ Puede revisar la web de las centrales: www.equifax.com, Informadelperu.com, Exchange.com.pe, Sentinelperu.com y Datacredito.com.pe. ■ Si uno lo solicita, estas entidades también pueden enviarle un reporte por correo electrónico. 	<p>PROTEJA SUS ANTECEDENTES</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contar con un buen historial crediticio le será de utilidad para el otorgamiento de nuevos créditos. Si tiene problemas para cumplir con el pago, acérquese a su entidad financiera para negociar una reprogramación. Puede acceder gratuitamente a su reporte de la Central de Riesgos de la SBS una vez al año.
			

A

Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1

Lee el siguiente artículo publicado en el diario *El Comercio* (13 de agosto de 2013)

NOTICIAS

El Comercio / 13 de agosto de 2013

¿Conoces tu capacidad de pago? Aprende a calcularla en 4 pasos

Si estás a punto de solicitar un préstamo o una tarjeta de crédito, esto es lo que debe tomar en cuenta, según Élidea Vega de VisaNet.

Saber si una entidad financiera no rechazará nuestro préstamo, o la posible tarjeta que estamos pensando obtener, no solo depende de la evaluación que hagan de nosotros en las centrales de riesgo.

También resultará primordial nuestra capacidad de pago, que no es otra cosa que la capacidad financiera de endeudamiento que tenemos. Es decir, la liquidez con la que contamos. Y este, precisamente, es un factor clave para determinar sus posibilidades de cubrir sus deudas a corto plazo.

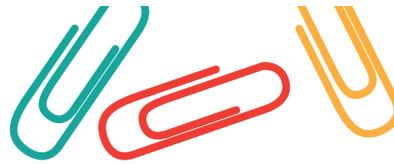
Entonces, para determinar su capacidad de pago, el portal Finanzas Prácticas de VisaNet recomienda seguir estos pasos para calcularla:

- 1. INGRESO BRUTO:** Deberá considerar todos sus ingresos antes de impuestos. Es decir, su sueldo, comisiones y otras entradas comprobables.
- 2. INGRESO NETO:** A su ingreso bruto (calculado en el punto anterior) deberá restar los impuestos que apliquen a su actividad laboral, como el impuesto a la renta y cualquier otro al que esté sujeto. El resultado de esa resta se llama ingreso neto.
- 3. GASTOS:** Deberá determinar claramente cuáles son sus gastos –también llamados egresos– y restarlos a su ingreso neto. Resultará muy importante que en este punto considere todos sus gastos fijos y aquellos que son variables. Entre los gastos fijos debe considerar alquiler o crédito hipotecario, alimentación, vestido, educación, transporte, diversión, entre otros.

También debe consignar una cantidad que asignará para el ahorro, dinero que le servirá en caso de emergencia. En el caso de los gastos variables, como vacaciones, regalos, entretenimiento, eventos sociales (aniversarios y cumpleaños), estos también deberían figurar en su lista.

- 4. CAPACIDAD DE PAGO:** Es el porcentaje que representa nuestro excedente después de restar impuestos y gastos al ingreso neto. Para determinarlo, además, debe dividir el excedente entre sus ingresos netos y multiplicarlo por 100. Según VisaNet, una capacidad de pago es baja cuando ese porcentaje es igual o menor al 10 % del ingreso neto, y será alta cuando rebasa el 30 %.

Casi por regla general, esta es la forma en que las instituciones crediticias determinan nuestra capacidad de pago para otorgarnos un crédito.



 ¿Qué diferencia el ingreso neto del ingreso bruto?

 Si una persona tiene un ingreso neto de S/. 2000 y un excedente de S/. 200. Determinar si su capacidad de pago es alta o baja.

ACTIVIDAD 2

Observa los presupuestos semanales de Carlos y Juan, y responde lo siguiente:

¿Puede haber un alto nivel de ingresos y no tener capacidad de pago? ¿Quién tiene menor capacidad de pago?



Presupuesto de Juan

Semana	1	2	3	4	Total mes
Ingresos	\$3 500	\$3 500	\$3 500	\$3 500	\$14 000
Gastos	3 150	3 050	3 100	3 200	12 500
Ingresos - gastos	\$ 350	\$ 450	\$ 400	\$ 300	\$1 500



Presupuesto de Carlos

Semana	1	2	3	4	Total mes
Ingresos	\$4 000	\$4 000	\$4 000	\$4 000	\$16 000
Gastos	4 150	4 050	4 080	4 020	16 300
Ingresos - gastos	-\$ 150	-\$ 50	-\$ 80	-\$ 20	-\$ 300

ACTIVIDAD 3

Forma un grupo con otros dos o tres compañeros. Actúen como si fueran un equipo de ventas de una entidad financiera y preparen una exposición sobre la medición de la capacidad de pago, para un público compuesto por...

- a. Un grupo de trabajadores de una fábrica.
- b. Un grupo de comerciantes del mercado de un pueblo.
- c. Un grupo de personas que tienen restaurantes, pollerías, cebicherías.

ACTIVIDAD 4

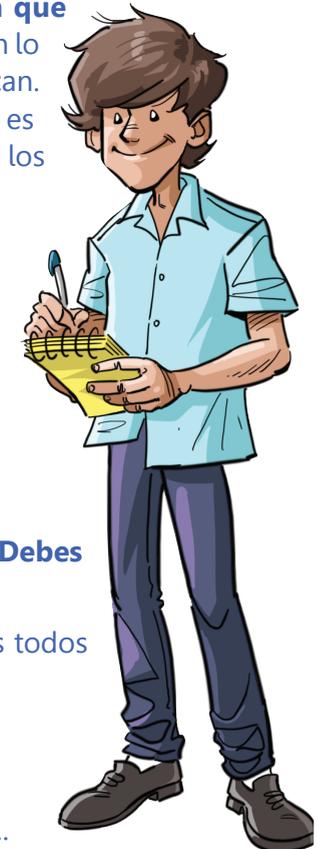
Píde a uno de tus padres, hermanos mayores, tíos u otro familiar, que te soliciten un crédito como si fueras el funcionario de créditos de una entidad financiera y ellos tuvieran que financiar un pequeño negocio contigo.

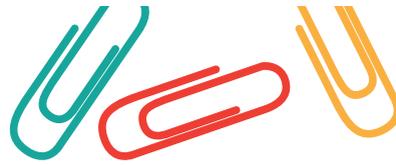
Prepara los formatos de evaluación y calcula, según lo explicado en el artículo anterior, la capacidad de pago de la pequeña empresa y otórgales el crédito solicitado si califican. Asume que el préstamo es a 12 meses y cada cuota es 10 % del monto prestado (por ejemplo, si el monto solicitado es S/. 10 000, tienen que pagar 12 cuotas de S/. 1000 cada una). En cualquier caso, prepara una carta dirigida a los solicitantes explicándoles que el crédito ha sido aprobado o denegado, según corresponda, y las razones para ello.

ACTIVIDAD 5

A continuación te brindamos los conceptos aprendidos y desarrollados en la sesión. Debes explicarlos y escribirlos usando tus propias palabras.

 **Capacidad de pago.** Cantidad de dinero que dispone una persona para pagar sus deudas, una vez realizados todos sus gastos y deducciones.





Voluntad de pago. Iniciativa y manifestación del deudor para cumplir con sus obligaciones crediticias.



Central de riesgo. Sistema de registro que consolida la información financiera de todas aquellas personas naturales o jurídicas que tienen o han tenido préstamos en las entidades financieras.





Entidad financiera. Empresa que forma parte del sistema financiero que brinda al público servicios y productos financieros destinados al ahorro, consumo, inversión, entre otros.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....





Sesión 2

¿Qué problemas financieros y sociales trae el sobreendeudamiento?



Caso. ¡Cuidado con el uso descontrolado de las tarjetas de crédito!

Analiza la situación y reflexiona con tus compañeros.

■ Jorge terminó el colegio hace 2 años y al poco tiempo empezó a trabajar en una fábrica. Su plan era estudiar mecánica automotriz, pero como su madre aún tiene que mantener a sus otros hermanos, pensó que era mejor trabajar para ayudarla y ahorrar para sus estudios. Al poco tiempo de estar trabajando, una empleada de una institución financiera le ofreció una tarjeta de crédito. Jorge pensó que era una buena idea, así podría invitar a salir a la chica que le gustaba, comprar algunas cosas que necesitaba y salir a comer con su madre y hermanos. Con la tarjeta en la mano, empezó a gastar más de lo que ganaba, y como hacía pagos muy pequeños de la deuda,

esta empezó a crecer y crecer. Hoy debe casi 10 veces más de lo que gana al mes, y los intereses aumentan mucho este monto todos los meses. Se ha retrasado en los pagos mensuales que debía hacer y esto hizo que su deuda pase a cobranza judicial y le están llegando cartas a su casa donde le dicen que tiene plazo muy corto para pagar toda o casi toda la deuda. No puede dormir tranquilo, en el trabajo a veces comete errores porque está distraído y su mamá está muy asustada con las cartas y llamadas que le hacen a la casa. Jorge ahora piensa: "Mejor nunca hubiera aceptado esa tarjeta, nunca hubiera ido a ninguna institución financiera. Solo me han creado problemas que no sé cómo resolver".



¿Explica qué le pasó a Jorge con la tarjeta de crédito?
¿Qué crees que debió hacer para evitar esta situación?



Analizando la información

Jorge se ha endeudado más allá de sus posibilidades de pago. Esto se debe a que no cumplió con la regla básica del manejo del dinero: **no gastar más de lo que se gana**. En parte, lo hizo con las mejores intenciones, para ayudar a su familia. Pero no se percató de que estaba gastando dinero que no tenía. **Al usar una tarjeta de crédito, no se gasta la plata que uno tiene, sino que se gasta el dinero prestado** por la entidad financiera que le entregó la tarjeta. Tener una tarjeta de crédito no es malo, puede ser de gran utilidad en el caso de una emergencia o en caso de tener que hacer un pago inesperado. Es muy importante considerar que tener una tarjeta de crédito es una buena idea, siempre y cuando se utilice con prudencia y responsabilidad.

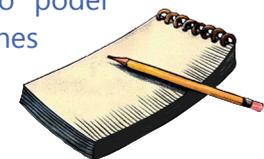
El problema de Jorge es que utilizó la tarjeta de manera incorrecta. Y ahora vive angustiado porque no puede pagar todas las compras que hizo con su tarjeta de crédito. Los que compramos y utilizamos la tarjeta de crédito somos nosotros, por eso debemos ser sumamente responsables al momento de utilizarla.

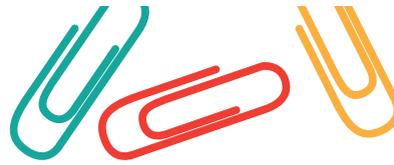
Una persona puede endeudarse demasiado por varias razones:

- ◆ Consumo irresponsable o irreflexivo, se gasta más de lo que se gana comprando cosas innecesarias.
- ◆ Mala planificación, no se hizo un cuidadoso seguimiento de la deuda y de su efecto en el presupuesto personal o familiar.
- ◆ Debemos tener presente que todos nosotros somos parte de la economía nacional y que no pagar nuestras obligaciones financieras afecta nuestra reputación crediticia (historial), a la entidad financiera (porque se rompe la cadena de pagos) y a la economía en su conjunto.

El sobreendeudamiento puede generar consecuencias negativas en la persona, por ejemplo :

- ◆ La persona puede empezar a reducir demasiado su consumo, con el fin de cumplir con los pagos. Esto puede afectar a la alimentación, estudios y otras necesidades de su familia.
- ◆ Sufrir estrés, preocupación, angustia por no poder cumplir con los pagos. Esto afecta sus relaciones familiares, amicales y laborales.





- ◆ Es calificada negativamente en las centrales de riesgos, su historial crediticio se ve afectado, las entidades financieras no le van a querer prestar más dinero por ser una persona de riesgo para el sistema financiero (ya que ven que no paga sus créditos).
- ◆ De otro lado, al no pagar sus préstamos se rompe la cadena de pagos en el sistema financiero, es decir, afecta a la economía del país en su conjunto, ya que si los préstamos no se pagan, los depositantes no recibirán su dinero depositado, esto en grandes proporciones puede hacer colapsar la economía del país.

Preguntas

 Comenta con tus compañeros, ¿cuál considerarías que es la causa más importante del endeudamiento?

 Si las personas dejan de pagar por un sobreendeudamiento, ¿cómo afectaría eso al sistema financiero? ¿Cómo se puede evitar?

A Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1

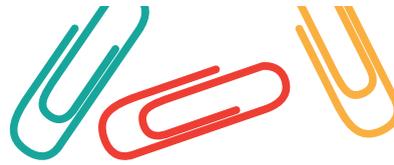
Forma grupos con tres o cuatro compañeros y respondan las siguientes preguntas:

 La mamá de Jorge le dice: “Si hubieras hecho un presupuesto cuidadoso todos los meses, te habrías dado cuenta de que cada vez iba aumentando tu deuda con la entidad financiera y hubieras dejado de gastar con la tarjeta de crédito”. ¿Están de acuerdo con la señora? ¿Por qué?



 “Yo que tú, no pago nada. Después de todo, ¿qué va a pasar si no pagas?”, le dice un amigo a Jorge. ¿Están de acuerdo con el amigo? ¿Por qué?

 Investiga. ¿Qué características podría tener un presupuesto que pudiera ayudarnos a evitar el endeudamiento excesivo y que nos permitiera lograr metas de ahorro o inversión?



ACTIVIDAD 2

Observa la siguiente infografía e identifica cada uno de los aspectos negativos que tiene el mal uso de la tarjeta de crédito. En grupo propongan recomendaciones que eviten cada una de estas 7 causas o efectos de endeudamiento. Compartan con la familia o la comunidad.

Aprenda a cuidar el dinero plástico

- 1 DESCONTROL**
 Lo peor que le puede pasar es tener una actitud impulsiva hacia la compra y no contar con efectivo. Si es compulsivo, usará mal su tarjeta de crédito para cubrir sus necesidades que no son prioritarias.
- 2 ROMPE EL PRESUPUESTO**
 Al gastar con tarjeta de crédito podría salirse de la programación para el mes. El presupuesto es una herramienta útil para mantener el gasto bajo control y saber cuánto consume.
- 3 INTERÉS MUY ALTO**
 El costo de una tarjeta de crédito es muy caro. El promedio es de 37.52% para moneda nacional y de 25.54% en dólares. Algunos no le toman importancia y no saben cuánto terminan pagando.
- 4 RIESGO DE MOROSIDAD**
 Tal vez esté diciendo que eso nunca le va a pasar, pero los imprevistos suelen suceder y hay que estar preparado.
- 5 HISTORIAL CREDITICIO**
 No tener un buen récord crediticio podría dañar su capacidad de realizar compras significativas, como una casa.
- 6 IMPACTO FAMILIAR**
 Los malos hábitos financieros ponen en peligro sus relaciones. El dinero es una de las razones por las cuales las parejas y familias se separan.
- 7 LA QUIEBRA**
 El hábito de financiar todo con crédito podría llevarlo a la quiebra. Si no tiene un plan para pagar, podría caer en la bancarrota.

<http://peru21.pe/noticia/832720/razones-decir-no-tarjeta-credito>

ACTIVIDAD 3

¿Cómo crees que impacta en la sociedad el sobreendeudamiento?



→ Metacognición

1. ¿Qué mide la capacidad de pago? ¿Cómo se evita el sobreendeudamiento?

.....

.....

.....

2. ¿Cómo lo aprendí?

.....

.....

.....

.....

3. ¿Cómo lo resolví?

.....

.....

.....

4. ¿Qué dificultades tuve para aprender?

.....

.....

.....

.....

5. ¿Qué me falta por aprender?

.....

.....

.....

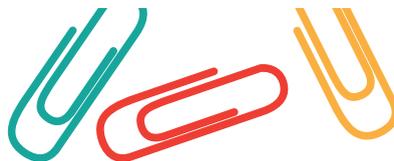
6. ¿Qué aprendizaje considero que debo alcanzar para actuar de manera responsable en un entorno financiero?

.....

.....

.....

.....



Sesión 3

¿Cuáles son los principales derechos del consumidor financiero?



Caso. La importancia de estar bien informado como consumidor financiero

Analiza la situación y reflexiona con tus compañeros.

■ Mónica y Ricardo son recién casados; ella trabaja hace dos años como profesora en un instituto y Ricardo es ingeniero en una empresa constructora. Ellos han alquilado un pequeño departamento y han comprado con sus ahorros algunas cosas básicas.

Ahora quieren equipar su hogar con lo que les falta. Ricardo quiere pedir un préstamo a la entidad financiera donde le pagan su sueldo, o sacar una tarjeta de crédito para comprar todo. Mónica piensa que deberían informarse bien antes de solicitar un crédito, pues sabe de algunas amigas que luego tuvieron problemas para pagar sus deudas.

Juntos, buscan información en Internet y encuentran el Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano dentro de la página web de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (www.sbs.gob.pe/usuarios).

Mónica y Ricardo se sorprendieron al ver que podían comparar rápidamente las tasas activas de bancos y otras entidades financieras, en la sección infórmate y compara dentro de la web de la SBS, para elegir la mejor tasa posible para su crédito. ¡Pero no solo eso!

En la sección sobre seguros, Ricardo descubrió que su trabajo, considerado de riesgo, le da derecho a un seguro llamado SCTR (Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo) el cual le garantiza una pensión si sufriera un accidente en una obra y ya no pudiera volver a trabajar.

Además, encontraron la sección sobre pensiones, con preguntas y respuestas que aclararon algunas dudas que tenían sobre sus aportes a las AFP y sobre sus beneficios como afiliados.

Mónica y Ricardo descubren que han venido actuando como clientes financieros poco informados. Ahora aprovecharán algunos ratos libres para averiguar sobre las ventajas de los productos financieros y sobre sus derechos como clientes de bancos, seguros y AFPs.



¿Qué ha estado pasando con Mónica y Ricardo?

¿Crees que las personas se informan adecuadamente sobre las entidades financieras a las que recurren o de las que son usuarias?

¿Por qué es importante para un consumidor financiero comprender los siguientes términos: transparencia de información, acceso a la información, información relevante y decisión informada? Explica los términos y luego sustenta la importancia.

cuentas de ahorros, créditos y tarjetas, están más atentos a las tasas y otras condiciones, para lo cual leen con cuidado los contratos. En cuanto a sus seguros, están averiguando más sobre las coberturas para no comprar seguros que no necesitan y no prescindir de otros que sí podrían ser importantes en su planeamiento.

Ahora podrán tomar decisiones financieras adecuadas, informadas y responsables, hecho que ayudará a mejorar su situación económica financiera y, por ende, su calidad de vida..



Preguntas



¿Quién es un consumidor financiero?



¿Cuándo podemos decir que uno es un consumidor financiero informado?



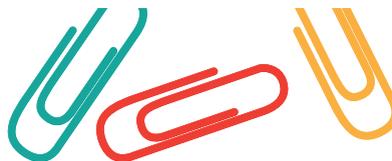
¿Un asegurado es también un consumidor financiero?



Analizando la información

Mónica y Ricardo son consumidores de los productos y servicios financieros: tienen cuentas de ahorro en entidades financieras, tienen cuentas en AFP's y tienen seguros. Sin embargo, no eran conscientes del valor y efectos de cada uno de estos productos.

Ahora son consumidores financieros mejor informados y se han propuesto investigar más. En cuanto a las AFP se han preocupado por saber cómo les ha ido a sus fondos individuales en los últimos años. En cuanto a sus



Portal del Usuario | Portal de Educación Financiera | Portal de Prevención de Lavado de Activos | Portal de Transparencia

Año de la Diversificación Productiva y del Fortalecimiento de la Educación

TIPO DE CAMBIO al 12/08/2015 | MONEDA Dólar de N.A. | COMPRA 3.225 | VENTA 3.229

Portal del Usuario

Atención al Usuario | Infórmate sobre Productos | Conoce tus derechos | Infórmate y Compara | Informalidad Financiera

Inicio / Conoce tus derechos / Guía para el Usuario del Sistema Financiero

A+ A- R

Imprimir | Agregar a favoritos | Enviar a un Amigo

Suscríbese a nuestro canal de Comentarios RSS | RSS/XML

GUÍA PARA EL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO

A través de la transparencia de información, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP busca mejorar el acceso del usuario y público en general a la información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y demás información relevante, con la finalidad de que estos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con las empresas.

Conozca más sobre Atención al Usuario - [Preguntas frecuentes](#)

Para mayor información, consulte nuestro [video](#).

En la página web de la SBS, específicamente en el Portal del Usuario, podrás encontrar información sobre temas de orientación al usuario; información sobre productos del sistema financiero, de seguros y del sistema privado de pensiones. Asimismo, conocerás tus derechos y también podrás saber sobre la informalidad financiera. Solo es cuestión de que hagas clic en cada uno de estos temas y punto.

A Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1

Forma grupos con tres o cuatro compañeros, entren a las páginas web de la SBS y APESEG y respondan las siguientes preguntas:

 ¿Puedo revisar un contrato pese a no ser cliente de la entidad financiera?

 ¿Las empresas pueden modificar la tasa de interés y las comisiones establecidas en el contrato?

 ¿Las empresas pueden aumentar la línea de la tarjeta de crédito libremente?

 ¿En qué productos es obligatorio remitir estados de cuenta? ¿Está el usuario obligado a pagar por ellos?





 ¿Si he contratado un seguro, tengo un plazo para pedir que se anule el contrato?

 ¿Puede la aseguradora cambiar el monto de la prima establecido en el contrato?

 ¿Una aseguradora puede tomarse 5 meses en responderme si me va a cubrir los daños?

ACTIVIDAD 2

Encuesta. Reúne a tres o cuatro de tus compañeros y organicen una encuesta. Preparen unas tres o cuatro preguntas que puedan ser respondidas simplemente con "Sí", "No", "No sabe / no contesta". A continuación, realicen la encuesta de manera anónima (es decir, sin pedir a las personas que se identifiquen) a, por lo menos, unas 10 personas adultas, y respondan a las siguientes preguntas:

1. ¿De las personas encuestadas, qué porcentaje tiene una **cuenta de ahorros**?
2. ¿Cuántos de los que tienen una **cuenta de ahorros** saben cuánto **reciben de interés** en la cuenta?
3. ¿De las personas encuestadas, qué **porcentaje** tiene una **tarjeta de crédito**?
4. ¿Cuántos de los que tienen una **tarjeta de crédito** saben cuánto **les cobran de interés** por usarla?
5. ¿Cuántos de los encuestados tiene algún **tipo de seguro**?

Pueden agregar algunas otras preguntas que consideren importantes. Luego presenten los resultados en clase. Finalmente, comparen los resultados que tu grupo obtuvo con los de los otros grupos.

Sesión 4

¿Cómo se protegen y defienden los derechos del consumidor financiero?



Caso. ¿Cómo nos protegemos como consumidores financieros?

Analiza con tus compañeros el siguiente caso y responde a las preguntas.

Joel quiere comprarse un televisor nuevo para ver el fútbol con sus amigos. Dado que no le alcanza para pagarlo todo en un solo mes, decidió sacar una tarjeta de crédito de una entidad financiera. Cuando le llega a su casa el estado de cuenta de la tarjeta, se da cuenta de que tiene que pagar en cinco días y a él no le pagan sino hasta dentro de una semana. "Pero si yo pedí que los cobros fueran a fin de mes, no antes justamente porque sé que me pagan los días 29 o 30". Va a la entidad y le informan que tiene razón, que el

contrato que firmó fija el día de pago cada fin de mes, pero que esta vez, por ser el primer pago, tiene que ser antes del 25. "Nadie me informó eso", responde. "Mire, señor, pague nomás y luego ya no tendrá problemas", le responden. Joel se siente engañado y pide el Libro de Reclamaciones. Le dan una computadora para que escriba su queja y le dicen que dentro de los 30 días le responderán. Han pasado casi dos meses y no ha recibido respuesta alguna. Como Joel ha escuchado de Indecopi (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y Protección de la Propiedad Intelectual) y la SBS, decide acudir a estas entidades.





¿El caso de Joel te es familiar? ¿Conoces otros casos similares?

¿Crees que anotar tu reclamo en el Libro de Reclamaciones es suficiente? ¿A qué otras instituciones recurrir? ¿Qué hace la SBS? ¿Qué hace Indecopi? ¿Son las instancias correctas?

28



Analizando la información

Joel hizo bien: primero presentó su queja ante la propia entidad con la que tiene el problema. Ahora que no ha recibido respuesta de ellos, debe acudir a otras instancias que protegen sus derechos como consumidor financiero. Decide revisar la página web de Indecopi, que, según recuerda, se encarga de proteger los derechos del consumidor, entre otras funciones.

Entra a la página web de Indecopi (www.indecopi.gob.pe) y se pone a leer. Primero, quiere saber un poco más sobre esta institución, así que entra a la sección "Quiénes somos" y luego elige la sección "Sobre el INDECOPI". Allí encuentra información sobre qué es y qué hace este organismo estatal.

Luego, vuelve a la página principal y dentro de la columna "PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR", escoge la opción "Presenta tu reclamo" y marca "INICIA TU RECLAMO AQUÍ". Una vez ahí selecciona la opción "Servicios Bancarios y Financieros" y se encuentra con la posibilidad de hacer el reclamo más rápido a través de Alóbanco, servicio que ofrece ASBANC (Asociación de Bancos del Perú)*.



Además, ingresa a la página de atención del usuario de la SBS mediante el siguiente enlace: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/denuncias/256/c-256>, para que conozcas cómo se presenta una denuncia.

En el caso de los seguros, un asegurado que sienta que sus derechos están siendo vulnerados (por ejemplo si la aseguradora rehúsa pagar por un siniestro), debe acudir a su empresa aseguradora y plantear su reclamo o queja. Si no queda conforme con la respuesta que le den, puede acudir a la **Defensoría del Asegurado** (www.defaseg.com.pe) cuya función es resolver de manera rápida estos reclamos, sin ningún costo para el asegurado. Si no queda satisfecho, puede recurrir a Indecopi o a la SBS.

(*) Es importante señalar que Alóbanco solo te atiende si tu reclamo lo haces por un problema que hayas tenido con un banco o financiera. Si tu reclamo proviene de un problema con una Caja Rural, Caja Municipal de Ahorro y Créditos o Edpyme, tendrás que acudir directamente a Indecopi.

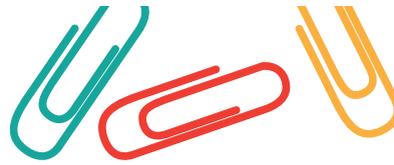
Preguntas

 ¿Qué función cumple Indecopi? ¿Por qué razones se debe recurrir a esta institución?

 ¿Por qué denunciar ante la “Plataforma de Atención al Usuario” (PAU) de la SBS?

 ¿Por qué optar por otra opción como Alóbanco de ASBANC?

 ¿Qué función cumple la Defensoría del Asegurado?



A Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1

Pregunta a tus padres o a tus familiares si alguna vez tuvieron una experiencia negativa o algún problema con una entidad financiera en la que sintieron que no fueron bien atendidos o no se les dio la información adecuada.

 ¿Presentaron la queja ante alguna entidad?

 ¿Se resolvió favorablemente? ¿Por qué?

ACTIVIDAD 2

Forma pareja con uno de tus compañeros, entren a la página web www.hablemosmasimple.com y revisen la información que hay sobre Alóbanco. Respondan las siguientes preguntas:

 ¿Qué es Alóbanco? ¿En qué consiste?

 ¿Quiénes pueden ser atendidos por Alóbanco?

ACTIVIDAD 3

Investiga, ¿qué otras entidades, mecanismos y procedimientos velan por tus derechos como consumidor financiero?





Sesión 5

¿Cómo protege el Estado la estabilidad financiera del país?



Analizando la información

32

En el Perú, las actividades de regulación y supervisión del sistema financiero están a cargo del Banco Central de Reserva (BCR), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS), la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV) y el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi).

La SBS, por mandato constitucional, supervisa y regula a las entidades financieras, de seguros y sistema privado de pensiones.

La misión de la SBS es proteger los intereses del público, cautelando la estabilidad, la solvencia y la transparencia de los sistemas supervisados (financiero, de seguros y privados de pensiones), así como fomentar una mayor inclusión financiera y contribuir con el sistema de prevención y detección del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) es un organismo público especializado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, con autonomía funcional, técnica, económica, presupuestal y administrativa. Tiene como funciones la promoción del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Fomenta en la economía peruana una cultura de leal y honesta competencia, resguardando todas las formas de propiedad intelectual: signos distintivos y los derechos de autor, hasta las patentes y la biotecnología.





Superintendencia de Banca, Seguros y AFP firma convenios con Reniec para fijar medida.



Desde ahora, toda copia certificada de un acta de defunción incluirá una anotación que facilitará el acceso a la información sobre los seguros, aportes previsionales y ahorros pertenecientes a personas fallecidas.

Así lo informó ayer el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec).

Esta modificación en la partida de defunción es posible gracias a un convenio institucional suscrito ayer por el jefe nacional del Reniec, Jorge Yrivarren, y el superintendente de Banca, Seguros y AFP, Daniel Schydrowsky.

El acuerdo permite cumplir lo dispuesto por la Ley N.º 30205, referida al acceso a la información financiera, previsional y de seguros en beneficio de los herederos.

Detalles

De acuerdo con dicha norma, la anotación con la información financiera debe aparecer en el dorso de todas las copias de las partidas emitidas por las Oficinas Registrales del Reniec o por las 4508 Oficinas de Registros del Estado Civil (OREC) que operan en las municipalidades.

“El Reniec es el ente rector del sistema de registro civil y proporciona materiales registrales a los gobiernos locales. En las copias impresas se colocarán etiquetas autoadhesivas que contengan la anotación, y donde se cuente con el sistema automático de registro en línea, la nota será incorporada electrónicamente”, precisó Yrivarren.

“Muchos peruanos, sobre todo aquellas personas con menos recursos, no saben cómo averiguar qué fondos tenía su familiar fallecido. Por eso, este convenio es un paso adelante para alcanzar la inclusión financiera”, señaló, por su parte, Schydlowsky.

En julio, el gobierno promulgó la Ley que facilita el acceso a información financiera, previsional y de seguros en beneficio de los herederos, con la finalidad de que puedan obtener información sobre los derechos y deberes hereditarios que les correspondan. La norma tiene por objeto establecer un mecanismo efectivo que permita a los ciudadanos tomar conocimiento.

Información necesaria

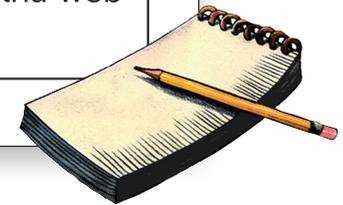
En las copias certificadas de las actas o partidas de defunción se encontrará referencias sobre el Registro Nacional de Información de Contratos de Seguros de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o de Muerte Accidental.

Asimismo, el reporte de información de afiliado y/o información sobre pensionistas en el Sistema Privado de Pensiones (SPP), a través de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).

Datos

Gracias a esta información financiera, los familiares del difunto sabrán que pueden hacer consultas sobre la existencia de dichos depósitos.

Ellos pueden llamar a la línea telefónica gratuita 0800-10840 o ingresar en la página web de la SBS (www.sbs.gob.pe).





ACTIVIDAD 2

Lee la siguiente noticia y comenta: Un deudor judicial es, por ejemplo, un inquilino que no ha cumplido con pagar la renta. ¿Cuál crees que sería la consecuencia de que un deudor judicial aparezca en la central de riesgos de la SBS? ¿Qué opinas sobre esta medida? <http://laley.pe/not/2125/-deudores-judiciales-morosos-figurarán-en-central-de-riesgos-de-la-sbs/>

Martes, 27 de enero de 2015 | Leída 2042 veces

INSCRIPCIÓN CADUCA A LOS 10 AÑOS

Deudores judiciales morosos figurarán en central de riesgos de la SBS



Enviar por email



779



13



0



Noticia clasificada en: Ministerio de Justicia Poder Ejecutivo

Recientemente el Poder Ejecutivo aprobó la reglamentación de la Ley que crea el Registro de deudores judiciales morosos. Dicho registro fue creado para la inscripción del incumplimiento de las acreencias originadas en resoluciones firmes que declaran el estado de deudor judicial moroso.

El responsable del Registro de Deudores Judiciales Morosos proporcionará mensualmente, a través de los medios y la forma establecida en un Convenio de Cooperación Interinstitucional, la lista actualizada de los deudores judiciales morosos a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS). Esta entidad procederá, a su vez, a registrar la deuda en la central de riesgos de dicha institución.

Dicho registro consiste en una plataforma electrónica donde se inscribe la información de toda persona natural o jurídica declarada como "deudor judicial moroso" mediante resolución judicial conforme a lo dispuesto en los artículos 594 y 692-A del Código Procesal Civil. Tiene carácter público y es de acceso gratuito.

El registro estará a cargo del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Este tendrá a su cargo el diseño, desarrollo, implementación progresiva y mantenimiento de los sistemas informáticos que permitan su existencia y operatividad para la prestación de todos los servicios previstos en la ley.

Así se ha establecido en el Reglamento de la Ley que crea el Registro de Deudores Judiciales Morosos, Decreto Supremo N.º 11-2014-JUS, publicado parcialmente en El Peruano del 27 de diciembre de 2014, y que recientemente ha sido difundido íntegramente en la web del Ministerio de Justicia.

Registro y cancelación

El reglamento establece que la inscripción en el registro se produce a pedido del ejecutante o acreedor, siendo responsabilidad del órgano jurisdiccional competente proporcionar los siguientes datos: la identificación del deudor judicial moroso, la identificación del órgano jurisdiccional y el monto de la deuda impaga que motiva la inscripción.

Se señala, además, que verificada la inscripción del estado de deudor judicial moroso de la parte demandada, el juez sin más trámite y de oficio declarará la conclusión y archivamiento definitivo del proceso. Se precisa que la inscripción en el Registro de Deudores Judiciales Morosos no extingue la obligación del deudor, y el registro constituye título suficiente para que el acreedor a que hace referencia el artículo 692-A del Código Procesal Civil, en caso así lo considere, le atribuya los fines tributarios y contables pertinentes.

Por otro lado, la cancelación del registro se efectúa en conformidad con el acreedor, comunicando al juzgado de origen el cumplimiento del mandato judicial. Para ello el deudor tendrá dos opciones: a través de documento privado con firma legalizada por notario público o mediante un escrito con firma legalizada ante el secretario respectivo.

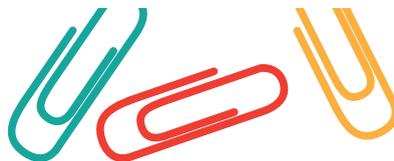
La solicitud debe ser presentada por escrito al juzgado de origen. El juez atenderá el requerimiento dentro del plazo de siete días calendario, siempre y cuando el expediente se encuentre en el juzgado. Es así que la obligación de cancelación del registro será exigible al día siguiente de recibida la comunicación del juez.

Se precisa, además, que, en ningún caso, podrá solicitarse la cancelación por la vía administrativa. Eso sí, la permanencia en el registro caduca a los diez (10) años computados desde la fecha de su inscripción.



ACTIVIDAD 3 Con tus compañeros hagan un cuadro resumen que recoja información sobre las instituciones encargadas de la regulación y supervisión del sistema financiero en el Perú para compartirlo con la comunidad a través de volantes informativos o la página web de tu institución educativa.

	SBS	INDECOPI
SIGNIFICADO:		
Principales funciones:		
Servicios que ofrecen:		
Página web:		
Teléfonos:		
Horarios de atención:		



Unidad 2

La importancia de la transparencia de la información y el rol del Estado en la estabilidad financiera del país

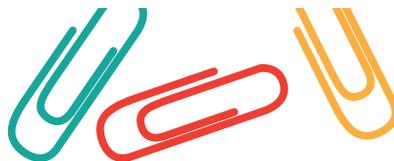
El estudiante conocerá el rol y la responsabilidad del Estado en el sistema financiero del país y con el consumidor financiero.

40

COMPETENCIA	CAPACIDADES	INDICADORES
Gestiona responsablemente los recursos económicos.	Comprende el funcionamiento del sistema económico y financiero.	Supone identificar los roles de los diversos agentes que intervienen en el sistema, analizar las interacciones entre ellos y comprender el rol del Estado en dichas interrelaciones.
	Toma decisiones económicas y financieras.	Supone planificar el uso de sus recursos económicos de manera sostenible, en función a sus necesidades y posibilidades. También implica asumir una posición crítica frente a los sistemas de producción y de consumo, así como ejercer sus derechos y responsabilidades como consumidor informado.







Sesión 6

La transparencia de información en los contratos de productos y servicios financieros

S/.



Caso. ¿Qué debemos saber sobre las tasas para ahorro o créditos de una entidad financiera, para hacer una buena elección como consumidor?

Analiza con tus compañeros el siguiente caso y responde las preguntas.

■ Carlos ha ahorrado una parte de su sueldo mensual durante un año para tener un fondo de emergencia, en caso que tuviera algún problema. Le pidió a su mamá que le guarde la plata, para no caer en la tentación de gastarla, pero ella le ha aconsejado que es mejor que la tenga en una cuenta de ahorros en una entidad financiera porque tiene miedo de que se la roben de la casa. Carlos ha preguntado en algunas entidades financieras y la información que ha recibido lo ha confundido: Un banco no cobra comisiones, pero le cobra un monto mínimo de mantenimiento; una caja de ahorros sí cobra mantenimiento, pero la tasa de interés es más alta que en el banco; una financiera cobra mantenimiento y comisiones, pero su tasa de interés es más alta que la caja de ahorros. Traslada la información a un cuadro, pero no le queda claro qué le conviene. No sabe qué hacer y no tiene claro dónde poner su dinero.

ENTIDAD FINANCIERA	TASA INTERÉS AHORROS	COMISIONES	MANTENIMIENTO
Banco G	1,95 %		S/. 7,50
Caja de Ahorros L	2,25 %		S/. 2,50
Financiera X	2,75 %	S/. 0,25 por retiro	S/. 6,00
Banco C	1,00 %		



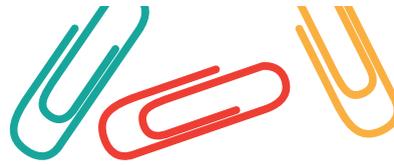
De pronto, Carlos recuerda que leyó un artículo en un diario sobre este tema. En este artículo se mencionaba que en la página web de la SBS se publican las tasas de interés que pagan las entidades financieras a las personas que depositan su dinero ya sea en ahorros, cuenta a plazo o CTS. Ingresa a www.sbs.gob.pe/compara/ Portal del Usuario/Infórmate y Compara/Tasas de Interés-Precios y Rendimientos de Productos Financieros/Rendimiento y Costo de Depósito.

Luego de investigar los diferentes precios de los productos de depósito, se da cuenta de que se informa sobre la tasa de rendimiento efectivo anual (TREA), y que si quiere depositar su dinero en una entidad financiera, debe escoger aquella entidad que tenga la mayor TREA, es decir, la que pague más interés; asimismo, se da cuenta de que la TREA es la tasa de interés que ganará neto de los gastos de mantenimiento (lo que ganará efectivamente, descontados ya los gastos de mantenimiento).

Finalmente, luego de navegar por Internet en la página web de la SBS, escogió las siguientes entidades (de acuerdo a lo explicado, si quiere depositar su dinero, deberá escoger aquella entidad financiera que pague la mayor TREA, en este caso, Financiera X):

ENTIDAD FINANCIERA	TASA DE RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL (TREA)
Banco G	1,75 %
Caja de Ahorros L	2,00 %
Financiera X	2,50 %
Banco C	1,00 %

¿Qué está buscando Carlos de las entidades financieras?
 ¿Por qué el primer cuadro le resulta confuso? ¿Por qué el segundo cuadro es mejor? ¿Cuál es la entidad que le ofrece la mejor tasa de rendimiento efectivo anual por sus ahorros?



Analizando la información

Transparencia en la información de los productos o servicios financieros

Los proveedores de servicios financieros están obligados a informar a los consumidores o usuarios, de manera clara y destacada, la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) para los depósitos y la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) para los créditos. Para hacer su depósito, Carlos debe pedir la TREA, que es la tasa de interés que ganará por sus ahorros después de descontar las comisiones y gastos.

Por otro lado, si quiero solicitar un préstamo, entonces debo pedir información sobre la TCEA, es decir, la Tasa de Costo Efectiva Anual, que es el costo total del crédito que voy a solicitar. Este costo incluye la tasa de interés, las comisiones y los gastos.

44

ENTIDAD	TCEA	CUOTA
EDPYME 1	11,23 %	S/. 2 581,61
Banco A	11,94 %	S/. 2 744,83
Financiera X	12,81 %	S/. 2 944,83

Tal es el caso de Nancy, que necesita un crédito para comprarse un departamento. Nancy, al igual que Carlos, investigó en la página web de la SBS las TCEA de varias entidades financieras que ofrecen créditos hipotecarios.

Con esta información, Nancy supo cuales le cobrarían menos intereses, es decir, cuales son las que tienen la TCEA más baja. Nancy escogió a la EDPYME, ya que es la entidad que actualmente le cobraría menos intereses por el préstamo.

Nancy también utilizó los simuladores de crédito para conocer los cronogramas de pago y así evaluar si tendría capacidad de pago de las cuotas mensuales del crédito hipotecario.

La resolución SBS 8181-2012 en su artículo 16 señala que las empresas deberán brindar a los usuarios toda la información pertinente que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de esta información involucra la entrega del formulario contractual cuando este sea requerido. Se entiende como "información previa a la celebración del contrato", a aquella que se otorga al usuario antes y durante el periodo que toma a este y a la empresa celebrarlo.

Existen otras normas que rigen la transparencia en la información de servicios financieros, como la Ley de Transparencia Y Contratación de Seguros. Esta Ley señala que antes de firmar un contrato, las aseguradoras deben informar a sus usuarios sobre las características del producto, cuáles son las coberturas y las exclusiones, el monto a pagar y el procedimiento para hacer un reclamo.

Preguntas

 ¿Por qué es importante conocer la TCEA y TREA?

 ¿Qué información puedes encontrar en una póliza o contrato de seguros?

Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1

Forma grupos de tres o cuatro compañeros, lean y analicen los artículos periodísticos presentados a continuación.





NOTICIA

Diario Gestión, Jueves, 14 de Agosto

Mesa de Defensa del Consumidor: ¿Qué sectores enfrentan mayor cantidad de reclamos?

46

Según el Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) del Indecopi, el sector banca y finanzas es el que presenta más denuncias, seguido de automotriz, educación y transporte terrestre; sin embargo, es a su vez el sector con mayor número de transacciones en la economía.

Así lo sostuvo el presidente de Indecopi, Hebert Tassano, quien agregó que también es el sector que presenta más consultas con 42.5 %, seguido de transporte de pasajeros y seguros.

Los reclamos están 53 % en provincias y 47 % en Lima, y los principales motivos por los cuales se consulta al SAC son la falta de información y la idoneidad por parte del proveedor.

Las principales razones por las cuales el consumidor piensa presentar un reclamo son los cobros excesivos y los productos defectuosos, y además consideran el daño y el monto involucrado.

Por su parte, el presidente del Comité Legal de Asbanc, Guillermo Morales, destacó que la industria financiera presenta el mayor número de reclamos por el volumen de transacciones que maneja.

Anotó que, entre julio del 2013 y junio del 2014, los servicios financieros registran aproximadamente 16 000 reclamos y denuncias, pero el número de operaciones bancarias son más de 2000 millones.

“Somos el sector más reclamado por volumen. Pero del total de nuestras operaciones en contraste con los reclamos es 0,00008 %, es decir, nada”, acotó.

El socio de Lazo, De Romaña y Gagliuffi Abogados, Ivo Gagliuffi, coincidió con Morales y enfatizó que las estadísticas podrían resultar engañosas.

“Las estadísticas del Indecopi preocupan a la industria bancaria, que se presenta como la más denunciada cuando quizás están haciendo las cosas mejor que otras industrias”, sostuvo.

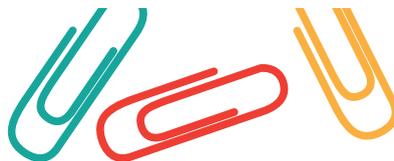
Ante este argumento, la directora de la Autoridad Nacional de Protección del Consumidor del Indecopi, Anahí Chávez, manifestó que el gremio (bancario) no cuenta con la información de todas las entidades financieras que permitan trabajar la estadística porque solo tiene de sus asociados. “Hoy por hoy no existe la información, pese a que se ha evaluado”, expresó.

Finalmente, Tassano sostuvo que el Indecopi está trabajando para recoger la propuesta de Asbanc “para no solo presentar la estadística en términos absolutos sino porcentuales. Presentaremos las dos alternativas”, manifestó.

Reclamos a nivel nacional, según actividad económica (Junio 2013-Mayo 2014)



Fuente: La República, 18 de Julio del 2014



NOTICIA

¿Sabes cómo debes presentar un reclamo sobre tu seguro?

48

La industria de los seguros, como todas, tiene clientes insatisfechos. A fines del 2014 solo eran objeto de reclamo 25 de cada 10,000 operaciones. Es un porcentaje bajo tomando en cuenta la complejidad de las pólizas.

Las coberturas que tienen más reclamos son precisamente las más frecuentes: vehiculares y de salud. La Asociación Peruana de Empresas de Seguros (Apeseg) le muestra los procedimientos que usted debe seguir para presentar un reclamo.

A LA EMPRESA

No tiene costo y las empresas de seguros lo atienden en un plazo promedio de 17 días calendario. Si el cliente no está conforme, puede acudir en segunda instancia a la Defensoría del Asegurado (defaseg.com.pe), sin costo alguno. El caso se resolverá en un plazo de 30 a 60 días, dependiendo

de su complejidad. En el 2014, la Defensoría del Asegurado resolvió 37% de los casos a favor del cliente. Sin embargo otro 10% fue declarado cerrado, esto ocurre cuando la aseguradora y el cliente, en el camino, llegan a un acuerdo.

SUPERINTENDENCIA

En caso de encontrar falta por parte de la empresa, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) sancionará a la compañía con una multa, sin un resarcimiento al cliente.

INDECOPI

El cliente puede presentar un reclamo sin costo. Si el Indecopi encuentra falta en la empresa, mandará resarcir al cliente. Si el usuario no está conforme, puede presentar una denuncia con un costo de 38 soles. Si la empresa es hallada responsable, se le impondrá una multa y deberá resarcir

al cliente hasta por el mismo monto del perjuicio causado

CONSIDERAR

Hay que tomar en cuenta que si uno decide reclamar ante la aseguradora y en segunda instancia ante la Defensoría del Asegurado, no afecta su derecho a ir posteriormente ante el Indecopi. Sin embargo no ocurre lo mismo en el sentido opuesto: si el cliente ya presentó un reclamo ante el Indecopi, deberá desistir del mismo para que la Defensoría del Asegurado pueda tomar el caso.

Los casos cerrados son aquellos en los que no llega a emitirse una resolución porque el demandante y la aseguradora, en el camino, llegan a un acuerdo. Por este motivo, los 30 casos del 2014, más los 50 resueltos a favor del cliente, pueden tomarse como 80 casos de clientes contentos.

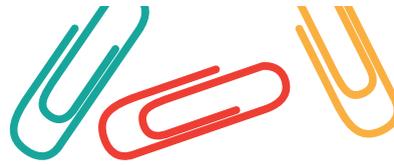
 ¿Qué sectores son los que presentan más reclamos de parte de los consumidores?

 ¿Qué argumentan los representantes de los bancos acerca de encabezar la lista con mayor cantidad de reclamos? ¿Qué solución proponen?

 ¿Ante qué instituciones se puede presentar un reclamo sobre seguros?

 ¿Se tiene que pagar por presentar un reclamo?

 Del total de reclamos recibidos ¿qué porcentaje corresponde a algún proveedor de productos o servicios financieros (incluye seguros)?



Caso. Maneras “informales” de ahorrar

Analiza con tus compañeros la siguiente situación y responde a las preguntas.

■ Una tarde, se reunieron en la casa de Susana seis vecinas de su edificio para celebrar el término de la junta de la cual participaron. Susana proponía empezar una nueva junta, organizada por su amiga Norma. Rocío, una de las vecinas reunidas, había estado esperando con ansias el término de la junta porque se había sentido muy insegura pensando en lo que ocurriría si alguna de las participantes incumpliera con el pago. Resaltó que no le parecía bien participar nuevamente porque no conocía a Norma. Sin embargo, no faltaron las personas que se anotaron. Al cabo de dos meses, Rocío se encontró con Susana, quien le contó que Norma había desaparecido con el dinero de todas. Rocío no quiso comentar nada al respecto, pero se sintió muy aliviada de no haber participado de la junta y de haber depositado su dinero en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito, donde estaba seguro.



¿Qué objetivo crees que tienen las juntas?

.....

.....

.....

¿Consideras que participar de una junta podría reemplazar el ahorrar el dinero en una institución financiera como, por ejemplo, una Caja Municipal de Ahorro y Crédito? Explica tu respuesta.

.....

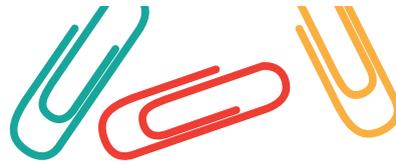
.....

.....

Analizando la información



En la vida diaria es posible que ofertantes y demandantes de dinero se encuentren directamente y esto sucede, por ejemplo, cuando la persona que requiere dinero conoce a un prestamista o al organizador de una junta y hace tratos directos con él. Sin embargo, es importante mencionar que estas negociaciones pueden ser inseguras y riesgosas para ambos. En nuestro ejemplo, Susana y sus amigas han corrido un grave riesgo al entregar su dinero a una persona que no conocen y que, puede en cualquier momento, desaparecer.



¿Cuánto le cuesta al depositante contar con el seguro de depósitos? Y ¿Cuánto paga la entidad financiera por contar con el seguro de depósitos?



¿Dónde debe inscribirse el depositante para que sus ahorros estén protegidos por el FSD?



Utiliza el siguiente enlace www.sbs.gob.pe/compara, donde podrás simular una necesidad y comparar las diferentes ofertas de cada institución financiera. Anota las ideas importantes.

¿Por qué es importante el Fondo de Seguro de Depósitos?

El Comercio

LEA TAMBIÉN...

Lo que debes tener en cuenta para ahorrar en depósitos a plazo fijo



¿Cuál es la mejor forma de sacarle el jugo a un depósito de S/.5.000?



"El ahorrista peruano del sector microfinanciero se ha sofisticado"



RICARDO SERRA / @rserraf

"Yo deposito mi dinero en un **banco grande** porque es **menos probable que quiebre que una caja de ahorros**". La frase resume un argumento muchas veces mencionado por quienes están dispuestos a sacrificar tasa por seguridad. Sin embargo, el Fondo de Seguro de Depósitos (FSD) prácticamente elimina dicho riesgo.

Lo que hace el FSD es garantizar los depósitos de las personas hasta por S/.93.738. Esto significa que si usted tiene ahorros, depósitos a plazo, CTS y otros depósitos hasta por S/.93.738, el riesgo es el mismo si deposita en un banco grande que en una caja de ahorros pequeña, ya que, en el caso de quiebra, dicho fondo le devolverá su dinero.

Teniendo esto en cuenta, lo lógico sería buscar la entidad que le pague mayor tasa por sus ahorros, si lo que busca es rentabilidad.

PASO OBLIGATORIO

Lo que debe tener en cuenta es que la entidad que elija cuente con dicho FSD, para lo cual puede revisar www.fsd.org.pe.

Este seguro **no tiene ningún costo para los depositantes**, ya que quien lo paga son las instituciones del sistema financiero. Además, el depositante no necesita inscribirse en ninguna lista para contar con la protección del seguro de depósitos. **Al depositar sus ahorros en una entidad miembro del FSD, queda automáticamente asegurado.**





Sesión 7

¿Cuáles son las responsabilidades del consumidor financiero?



deuda.

Norma le dice a su papá que hay varias cosas que hizo mal: tuvo varias tarjetas y eso es riesgoso, porque es más difícil llevar la cuenta de los gastos; se sobreendeudó, es decir, sacó varios créditos, estando sus cuotas mensuales por encima de su capacidad de pago.

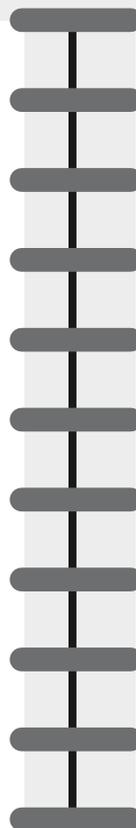
Ahora ha decidido tener solo una tarjeta, la que usará solamente en caso de emergencia.

Juan, el hermano de Norma, escucha la conversación entre ella y su papá y les dice que su papá se preocupó mucho por gusto. Ellos viven en una casa alquilada, el auto está a nombre del abuelo, quien se lo vendió a su papá hace años y nunca hicieron el cambio en la tarjeta de propiedad. ¿Qué podía pasar si no pagaba? Nada, piensa Juan. Al final, los bancos tienen que olvidarse de la deuda. Él ha oído que "castigan la deuda", la venden a otra empresa y al final, si no pueden cobrar, no pasa nada. Los bancos igual ganan.

Caso. Es muy importante ser un consumidor responsable

■ Norma ha estado trabajando ya más de un año en una tienda de ropa para damas y caballeros, una empresa muy grande y conocida. Ha estado ahorrando parte de su sueldo de manera ordenada y piensa que sería buena idea tener una tarjeta de crédito para cualquier emergencia. Ella ha estado revisando información acerca de cómo mejorar el pago de una tarjeta, evitando, por ejemplo, pagar intereses innecesarios o pagar el mínimo. Además, si la usa correctamente y paga puntualmente, se va creando un historial crediticio de ser una buena pagadora.

Cuando le cuenta a su papá, él le dice que mejor no se meta en problemas. Él tuvo una tarjeta de crédito hace años, luego le ofrecieron otra y otra, llegando a tener cuatro o cinco tarjetas de crédito. Empezó a gastar con todas y, cuando se dio cuenta, debía mucho más de lo que podía pagar. Se retrasó mucho en los pagos. Al final, además de destinar una gran parte de su sueldo al pago de las tarjetas, tuvo que trabajar en las noches haciendo taxi durante años hasta que pudo pagar la



¿Qué experiencias financieras se recogen de Norma, su papá y su hermano Juan?

.....

.....

.....

¿Qué opinión te merece la posición de Juan? ¿Qué cuidados debemos tener con el sobreendeudamiento?

.....

.....

.....



Analizando la información

Norma quiere ser cuidadosa y responsable con sus finanzas y se informa. Si actúa así siempre, piensa que no va a tener problemas, salvo que ocurra algo inesperado, como una enfermedad o un accidente.

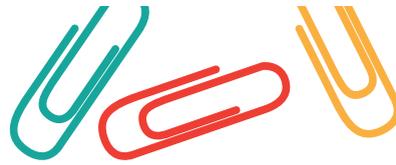
El papá de Norma y Juan sufrió pagando por años porque no se dio cuenta y entró en una deuda mayor a sus posibilidades de pago.

Él y su familia no solo pasaron por dificultades financieras, sino que se afectó a las entidades financieras. Es cierto que estas empresas tienen previsto el caso de que algunos clientes van a tener problemas para pagar, pero cuando muchas personas caen en un endeudamiento excesivo y no cumplen con sus pagos, su rentabilidad es afectada y la calificación que reciben de las instituciones reguladoras se daña. Se ven obligadas a tomar acciones que son negativas para la economía: se incrementan las tasas de interés, se reducen los créditos y se vuelven más difíciles de obtener. Esto termina afectando a todos, incluso a los que pagan puntualmente.

Juan está muy equivocado. Si su papá no se esforzaba en pagar hubiera sido excluido del sistema financiero y no hubiera tenido posibilidades de pedir un crédito en caso de necesidad. Incluso podría haber terminado con un embargo de sus bienes, dejando a su familia en una situación difícil.

Para evitar los malos hábitos financieros respecto al uso de las tarjetas de crédito, se recomienda: tratar de pagar más que el monto fijado como mínimo para ahorrar en intereses futuros; comprar con pocas cuotas, mientras más rápido se pague la deuda menos intereses tendrá que pagar; no pagar deudas con otra tarjeta de crédito y menos sacar dinero; evitar pagar luego de la fecha de vencimiento, así como manejar muchas tarjetas de crédito.

También es un buen hábito informarse acerca de los productos financieros que pueden ayudarme a reducir otros riesgos con las tarjetas de crédito. Por ejemplo, el seguro de tarjetas de crédito que cubre las compras no autorizadas en caso me roben la tarjeta. ¿Cuánto monto cubre? ¿En qué situaciones no me protege? La póliza o contrato de seguro contiene esos detalles y es un buen hábito leerlo para que nuestra protección sea eficaz.



Preguntas

 ¿Es bueno tener una tarjeta de crédito para poder gastar en todo lo que quiero?

 ¿Qué significa ser un consumidor financiero responsable?

 Si no pago un crédito, ¿me afecta solamente yo?



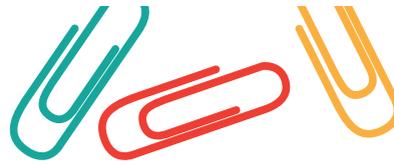
A Actividades integradoras

ACTIVIDAD 1 Forma grupos con tres o cuatro compañeros y analicen las siguientes afirmaciones:

 ¿Es bueno tener una tarjeta de crédito para enfrentar un gasto?

 ¿Es bueno pagar puntualmente la tarjeta de crédito, contar con un historial de ser buen cliente y luego tener acceso a mayores créditos, para una casa, por ejemplo?

 ¿Si no pago un crédito, no pasa nada. Las entidades financieras toman previsiones para el caso de malos clientes, no les afecta?



ACTIVIDAD 2

En casa, pregunta a tus padres si ellos alguna vez tuvieron crédito de una entidad financiera. Si la respuesta es sí, ¿tuvieron problemas para pagar o lo hicieron fácilmente? ¿Han pedido préstamos varias veces? Si la respuesta es no, ¿por qué? ¿Conocen a personas que hayan tenido problemas graves con préstamos? ¿Por qué les pasó eso? ¿Llegaron a encontrar una solución? ¿Cómo?

ACTIVIDAD 3

Lee y comenta cada afirmación con tus compañeros.

¿Cuáles son mis obligaciones ante una entidad financiera?



Cancelar tus créditos dentro de las fechas límites de pago es importante.



Asegurarse de que la entidad a la cual deseas vincularte se encuentre vigilada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS).

 **Informarse adecuadamente sobre los productos y servicios que estás interesado en adquirir o emplear, conociendo tus derechos, obligaciones, costos, comisiones y restricciones.**

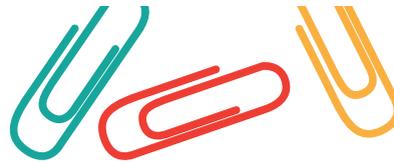
 **Dar la información cierta, suficiente y oportuna a las entidades en el momento de actualizar y solicitar un producto o servicio.**

 **Es bueno observar las instrucciones y recomendaciones que te dé la entidad sobre el manejo de los productos o servicios financieros que tomes.**

 **Cumplir con todo lo pactado en el momento de adquirir un producto, como, por ejemplo, pagar puntualmente tus primas del seguro y tus cuotas mensuales de crédito. No debes endeudarte si no tienes la certeza de que podrás cumplir con tus obligaciones. Recuerda que el incumplimiento podría generar un reporte negativo en las centrales de riesgo.**

 **Conocer ante quiénes y cómo puedes presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.**





 Leer todos los contratos de los productos que estés adquiriendo, ya que ellos contienen cláusulas de obligaciones que se adquieren con la entidad financiera.

ACTIVIDAD 4 Observa la siguiente ilustración, ¿qué recomendaciones sobre uso de las tarjetas de crédito recogemos?

>> CLAVES	USE BIEN SU TARJETA	
<p>¿CUÁNDO USAR EL PAGO MÍNIMO?</p> <ul style="list-style-type: none">■ Analistas y la SBS aconsejan que recurra al pago mínimo solo en emergencias. Luego retome la cuota completa del mes.■ El pago mínimo sirve para evitar caer en mora y no ser reportado negativamente en las centrales. 	<p>EVITE EL PAGO DE INTERESES</p> <ul style="list-style-type: none">■ La mayoría de entidades financieras ofrecen la posibilidad de evitar el pago de interés en un crédito revolving.■ Para ello se debe cancelar todo el consumo hasta el último día de pago del estado de cuenta. 	<p>ESTADO DE CUENTA POR MAIL</p> <ul style="list-style-type: none">■ El usuario puede solicitar el envío del estado de cuenta por correo electrónico.■ Esto evitará al usuario el cobro de S/.6 a S/.12 mensual por el envío físico al domicilio. 

ACTIVIDAD 5

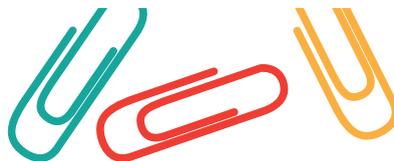
¿El banco tiene que consultar al consumidor antes de modificar el contrato? ¿Ese es un derecho que tiene el consumidor? Cuando se trata de normas de la SBS que buscan proteger al consumidor, el banco no tiene que consultar al consumidor, solo debe informar. Analiza la respuesta teniendo como base el siguiente artículo del Código de Protección y Defensa del Consumidor:

“Contratación de servicios financieros y modificaciones contractuales. Sin perjuicio de la observancia de los derechos reconocidos al consumidor en el presente Código, las entidades del sistema financiero pueden decidir la contratación con los usuarios del servicio en función de las condiciones particulares de riesgo, el comportamiento crediticio, las características de los productos que se diseñen para los mercados y la falta de transparencia debidamente reglamentada por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. Cuando las modificaciones o la resolución del contrato tengan por sustento la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, las empresas no se encuentran obligadas a cursar a sus clientes la comunicación previa que se exige en el artículo 5 de la Ley N.º 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros. Las normas prudenciales emitidas por la citada autoridad son aquellas tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo”. Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571, Título IV - La protección del consumidor en productos o servicios específicos, Capítulo V - Productos o servicios financieros, Artículo 85.

ACTIVIDAD 6

En grupo, investiguen acerca de las instituciones o empresas (como Equifax, Sentinel u otros) que brindan servicios de información sobre el historial crediticio del consumidor financiero, es decir, que contienen información acerca del comportamiento de pago positivo y/o negativo que tiene un consumidor financiero determinado o ha tenido con respecto a los créditos que solicitó y a los servicios que contrató. ¿Consideran que este tipo de información es importante? ¿Cómo afectará esta información la relación de un consumidor financiero frente a una entidad financiera?





ACTIVIDAD 7

Las exclusiones más comunes en una póliza de seguro tienen que ver con un daño provocado, un daño producto de un acto ilegal o que hayas escondido información a la aseguradora respecto a tus riesgos. Analiza las siguientes situaciones y responde la pregunta.

¿CUÁL DE ESTAS SITUACIONES NO ESTARÍA CUBIERTA POR UN SEGURO Y POR QUÉ?	RESPUESTAS
Alguien ocasiona un incendio a propósito para que le paguen la reparación de su local, que ya estaba viejo. ¿Le cubre el seguro contra incendios?	
Me lesiono jugando fútbol en el equipo del colegio ¿Me cubre mi seguro de salud?	
Si un conductor ha bebido alcohol y tiene un accidente ¿Le cubre el seguro de autos?	
Mi tía toma un seguro de salud y no le avisa a la aseguradora que está embarazada. ¿El seguro cubrirá los gastos de embarazo?	
Para contratar un seguro contra robos, Jorge informa a la aseguradora que tiene una alarma, pero no es cierto. Si sufre un robo, ¿el seguro cubrirá los daños?	

LOS SEGUROS SON PARTE DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS QUE SE DEBE CONOCER PARA SER UN CONSUMIDOR FINANCIERO BIEN INFORMADO: SUS VENTAJAS, LO QUE INCLUYEN, LO QUE NO. UN ASEGURADO SIEMPRE DEBE LEER SU PÓLIZA, ES DECIR SU CONTRATO DE SEGUROS. EN ELLA SE DETALLAN LAS SITUACIONES DE LAS QUE EL SEGURO SE HARÁ CARGO Y HASTA QUÉ MONTO, ES DECIR LA COBERTURA; Y TAMBIÉN SE DETALLAN LAS EXCLUSIONES, ES DECIR, AQUELLO QUE EL SEGURO NO CUBRE.





→ Metacognición

1. ¿Qué aprendí sobre los principios en los que se basa la protección al consumidor financiero? ¿Qué derechos como consumidor financiero nos amparan?

.....

.....

.....

2. ¿Cómo lo aprendí?

.....

.....

.....

3. ¿Cómo lo resolví?

.....

.....

.....

4. ¿Qué dificultades tuve para aprender?

.....

.....

.....

5. ¿Qué me falta por aprender?

.....

.....

.....

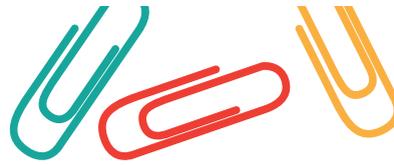
6. ¿Cómo podrías demostrar que actúas de manera responsable respecto a los recursos económicos?

.....

.....

.....

.....



Referencias bibliográficas

- * **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2015).** "Guía para el Usuario del Sistema Financiero".
<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/categoria/guia-para-el-usuario-del-sistema-financiero/1608/c-1608>
- * **INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2015).** "Sobre el INDECOPI".
http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=600
- * **INDECOPI - Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (2015).** "Presenta tu reclamo".
http://www.indecopi.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?are=0&pfl=0&jer=1387
Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N.º 29571
- * **Diario Perú21 (2012).** "Qué afecta tu historial crediticio".
<http://peru21.pe/2012/01/10/mis-finanzas/que-afecta-tu-historial-credificio-2006853>
- * **Diario Perú21 (2013).** "Aprenda a cuidar el dinero plástico".
<http://peru21.pe/mis-finanzas/adios-deudas-eternas-tarjetas-2138710>

