

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Derecho y Ciencias Políticas

Escuela Profesional de Derecho



TESIS

**LA REGULACIÓN BANCARIA EN EL PERÚ SOBRE EL
DERECHO A LA IMPUTACIÓN DEL PAGO EN
TARJETAS DE CRÉDITO**

Para optar : El título profesional de abogada.
Autor : Bach. Quiñones Arge Ingrid Raquel.
Asesor : Dra. Cordova Mayo Miriam Rosario.
Línea de investigación
Institucional : Desarrollo humano y derechos.
Área de investigación
Institucional : Ciencias Sociales.
Fecha de inicio y
Fecha de culminación : 13-05-2022 a 13-10-2022.

HUANCAYO- PERÚ
2023

HOJA DE JURADOS REVISORES

DR. POMA LAGOS LUIS ALBERTO

Decano de la Facultad de Derecho

MG. AGUILAR CUEVAS IVAN

Docente Revisor Titular 1

ABG. DIAZ ÑAUPARI EDUARDO ALBERTO

Docente Revisor Titular 2

ABG. GOMERO QUINTO JOSE GODOFREDO

Docente Revisor Titular 3

MG. CAJAHUANCA QUISPE RUTH DENISSE

Docente Revisor Suplente

DEDICATORIA

A la comunidad Académica de esta noble carrera de leyes especialmente a los investigadores que proponen soluciones en el ámbito del Derecho Bancario en el Perú.

AGRADECIMIENTO

Cuando la sabiduría permanezca en tu corazón y la ciencia fuere grata a tu alma, la discreción te guardará y preservará la inteligencia (proverbios).

A Dios y a mis padres.

A mi asesora de tesis Dra. Miriam Rosario Cordova Mayo, quien, con su abundante conocimiento, su experiencia, su paciencia y motivación me ha dado la directriz exacta para transmitir en esta investigación un aporte a la regulación normativa bancaria armónica entre los ciudadanos- bancarizados y las empresas que componen este rubro.

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFÍOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N° 0013- FDCP -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis** Titulada:

LA REGULACIÓN BANCARIA EN EL PERÚ SOBRE EL DERECHO A LA IMPUTACIÓN DEL PAGO EN TARJETAS DE CRÉDITO

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **BACH. QUIÑONES ARGE INGRID RAQUEL**

Facultad : **DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

Escuela profesional : **DERECHO**

Asesor(a) : **Dra. CORDOVA MAYO MIRIAM ROSARIO**

Fue analizado con fecha **09/01/2024** con **125** pág.; en el Software de Prevención de Plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye Citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de Uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 09 de enero de 2024



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

HOJA DE JURADOS REVISORES	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
CONSTANCIA DE SIMILITUD	v
CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática	13
1.2.	Delimitación del problema	16
	1.2.1. Delimitación espacial.	16
	1.2.2. Delimitación temporal.	17
1.3.	Formulación del problema	17
	1.3.1. Problema General.	17
	1.3.2. Problemas específicos.	18
1.4.	Justificación	18
	1.4.1. Justificación social.	18
	1.4.2. Justificación científica- teórica.	18
	1.4.3. Justificación metodológica.	19
1.5.	Objetivos de la investigación	19
	1.5.1. Objetivo general.	19
	1.5.2. Objetivos específicos.	20
1.6.	Hipótesis de la investigación	20
	1.6.1. Hipótesis general.	20
	1.6.2. Hipótesis específicas.	20
	1.6.3. Operacionalización de categorías.	20
1.7.	Propósito de la investigación.	21
1.8.	Importancia de la investigación.	22
1.9.	Limitaciones de la investigación.	22

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de la investigación	23
	2.1.1. Internacionales	23
	2.1.2. Nacionales	29

2.1.3. Locales	36
2.2. Bases teóricas de la investigación	38
2.2.1. Marco Normativo Bancario.	38
2.2.2. Imputación de pagos en el Perú.	74
2.3. Marco Conceptual	84

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Enfoque metodológico y postura epistemológica jurídica	88
3.2. Metodología	89
3.3. Diseño metodológico	91
3.3.1. Trayectoria del estudio.	92
3.3.2. Escenario de estudio.	93
3.3.3. Caracterización de sujetos o fenómenos.	93
3.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	95
3.3.5. Tratamiento de la información.	95
3.3.6. Rigor científico.	96
3.3.7. Consideraciones éticas	96

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados	98
4.1.1. Resultados de la hipótesis uno.	98
4.1.2. Resultados de la hipótesis dos.	101
4.1.3. Resultados de la hipótesis general.	103
4.2. Contrastación de las hipótesis	104
4.2.1. Hipótesis general.	104
4.2.2. Hipótesis específicas.	104
4.3. Discusión de resultados	105
4.3.1. Discusión de resultados de la hipótesis uno.	105
4.3.2. Discusión de resultados de la hipótesis dos.	108
4.3.3. Discusión de resultados de la hipótesis general.	110
4.4. Propuesta de mejora	111

CONCLUSIONES 114

RECOMENDACIONES 116

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 117

ANEXOS 121

Anexo 1. Matriz de consistencia 121

Anexo 2. Operacionalización de categorías 123

Anexo 3. Declaración de Autoría 127

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de categorías</i>	20
--	----

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Ejemplo de cobro de comisiones</i>	42
Figura 2. <i>Tarifario del Banco Falabella</i>	43
Figura 3. <i>Características físicas de la tarjeta de crédito</i>	60
Figura 4. <i>Caso Pagum</i>	61
Figura 5. <i>Caso Scotiabank</i>	65
Figura 6. <i>Formato de número de tarjeta de crédito de 16 dígitos</i>	81

RESUMEN

La presente investigación tiene como **objetivo general** analizar cómo los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema Bancario protegen el derecho a la imputación de pagos en tarjetas de crédito en el Perú; a partir de ello, se postuló la **pregunta general**: ¿De qué manera el conjunto de dispositivos normativos Bancarios protege el derecho a la imputación de pagos en el Perú?, y la **hipótesis general**: “Los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema bancario **regulan deficientemente** la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú”, esto se debe a la importancia de la protección de derechos del consumidor bancario y la protección del derecho de imputación al pago del deudor financiero, debido a la realidad situacional de la escasa protección estatal que se otorga respecto a un tema relevante, contraviniendo las políticas de protección al consumidor y afectación al derecho a la imputación del pago ante el uso de tarjetas de crédito, por tal motivo, la investigación desarrolla un **método de investigación** de corte jurídico dogmático, esto es con un método general denominado la hermenéutica, asimismo presenta un tipo de investigación básico o fundamental, con un nivel correlacional y un diseño observacional, por tal motivo es que la investigación por su naturaleza expuesta, utilizará la técnica del análisis documental de leyes, códigos, sentencias y libros doctrinarios que serán procesados mediante la argumentación jurídica a través de los instrumentos de recolección de datos como la ficha textual y de resumen que se obtengan de cada libro con información relevante.

PALABRAS CLAVE: Dispositivos normativos bancarios, imputación de pagos en tarjetas de crédito, imputación de pagos, protección al consumidor bancario, orden de imputación de pagos, tarjetas de crédito.

ABSTRACT

The present investigation has as general objective to analyze how the normative devices that regulate the Banking system protect the right to the imputation of payments in credit cards in Peru; From this, the general question was posed: How does the set of Banking regulatory devices protect the right to imputation of payments in Peru?, and the general hypothesis: "The regulatory devices that regulate the banking system regulate protection of the right to imputation of payments in Peru is deficient", this is due to the importance of the protection of the rights of the bank consumer and the protection of the right of imputation to the payment of the financial debtor, due to the situational reality of the scarce state protection that is granted regarding a relevant issue, contravening consumer protection policies and affecting the right to imputation of payment before the use of credit cards, for this reason, the investigation develops a dogmatic legal investigation method , this is with a general method called hermeneutics, presents a type of basic or fundamental research, with a correlational level and an observational design, for this reason the research, due to its exposed nature, used the technique of documentary analysis of laws, codes, sentences and doctrinal books that will be processed through legal argumentation through data collection instruments. such as the textual file and the summary that was obtained from each book with relevant information.

KEY WORDS: Bank regulatory devices, credit card payment imputation, payment imputation, banking consumer protection, payment imputation order, credit cards.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada La regulación bancaria en el Perú sobre la protección del derecho a la imputación del pago en tarjetas de crédito de los años 2019-2020, se determina, a partir del derecho a la imputación de pagos como deudor en el espacio situacional de uso de una tarjeta de crédito. Las normativas vigentes brindan una protección legal al cliente bancario; para ello, se analizó las diferentes normas que se encuentran en las circulares del Banco Central de Reserva del Perú, bases legales de la Superintendencia de Banca y Seguros, entre otras normas que permite realizar un análisis de la situación actual del Perú, desde el ámbito normativo y la importación de la regulación de los servicios financieros; esto permite dilucidar el derecho de los deudores y sin priorizar el beneficio de los acreedores; por ello, la tesis tiene como **objetivo general** analizar cómo los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema Bancario protegen el derecho a la imputación de pagos en tarjetas de crédito en el Perú, de allí que, la **pregunta general** de investigación es la siguiente: ¿De qué manera el conjunto de dispositivos normativos Bancarios protege el derecho a la imputación de pagos en el Perú?; y la **hipótesis general**: “Los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema bancario **regulan deficientemente** la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú”; a partir de ello, la tesis se dividirá en V capítulos, siendo el capítulo I el planteamiento del problema, capítulo II Marco teórico, capítulo III hipótesis de la investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

El Perú es el séptimo país en latino América donde se paga más con tarjetas de crédito; debido a ello, se maneja un pronóstico alto del uso de tarjetas de crédito o débito para realizar actividades monetarias manera física o transacciones vía online. Según las tendencias del estudio realizado por Minsait (2012) manifiesta que “en el Perú acerca de 25 millones 252 mil ciudadanos cuentan con al menos una tarjeta de crédito de uso personal, sin incluir las tarjetas de crédito de los retails, caracterizado por una frecuencia de pago a plazos del 68,2%”.

Básicamente los motivos por los que se puede verificar estas cifras es el grado de bancarización; adicional a ello, las opciones de pago que utilizan los establecimientos comerciales y de servicios permiten la transacción de dinero plástico; es por ello que, la tendencia para la obtención de una tarjeta de débito o de crédito irá en aumento los siguientes años; un ejemplo de ello, es el crecimiento exponencial de las compras online a partir del estado de emergencia mundial, en la plataforma virtual las empresas vieron pertinente el desarrollo de ofertas y precios accesibles a diferencia de las tiendas físicas, esto se debe a la rapidez y practicidad en el proceso de transacción.

Los beneficios del uso de tarjetas en la adquisición de bienes y servicios producen un contexto de simplificación de procesos, rompe límites espaciales y permite una transacción inmediata. Sin embargo, a partir de los reportes de Indecopi (2017) este menciona que “la Banca es el sector con más reclamos en el Perú”; mientras que, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (s.f.) las tarjetas de crédito es aquel servicio con más denuncias y reclamos en las entidades financieras. Pese a las diversas normas que existen en la actualidad sobre protección al cliente, principios jurídicos de regulación y protección de las actividades

bancarias, se plantea la cuestión del porqué de la persistente cifra de reclamos los cuales van en aumento significativamente cada año.

Por otro lado, uno de los problemas más frecuentes que genera reclamos de parte de los usuarios ante el Indecopi está relacionado con las cobranzas de deudas, debido a la gran cantidad de quejas relacionadas a dudas que tienen los usuarios de los bancos sobre los tipos de actividades y pago que pueden realizar con una tarjeta de crédito, las tasas de interés en los diferentes tipos de planes de financiamiento, penalidades, comisiones y demás gastos que involucra obtener una tarjeta de crédito, similar situación visualizada en personas que desean acceder a la adquisición de una tarjeta; a partir de ello, surgen preguntas de sumo interés; tales como: ¿cuánto me deben cobrar por el uso de una tarjeta de crédito?; ¿cuál es la penalidad que se aplica por la demora de pago? ¿De qué manera debo pagar y cuáles son las formas de pago?

El problema identificado permite establecer un índice bajo de información de las tarjetas de crédito, proyectado a partir del desconocimiento del cliente de sus derechos y obligaciones amparados por el Código Civil, con la finalidad de garantizar la seguridad jurídica de los ciudadanos y su uso adecuado de tarjetas de crédito y la falta de difusión informativa del sector bancario y financiero sobre el uso de tarjetas de crédito, se tiene en cuenta que la comunidad de banca están en la obligación de brindar los medios informativos necesarios para que las personas que realizan activamente transacciones bancarias gocen de seguridad jurídica y garantía del tratamiento de sus recursos económicos. En esa línea, solicitar, en todo momento información clara y esta sea brindada de manera oportuna por los representantes como los Asesores de servicios de las entidades bancarias sobre las modalidades de financiamiento y las condiciones de imputación del pago es deber de la entidad bancaria y derecho del usuario; sin embargo, en la actualidad dicha información es poco promovida y orientada al cliente ocasionando una controversia respecto al derecho a la imputación de pago que tiene el deudor respecto a sus deudas con las tarjetas de crédito.

El artículo 1256° del Código Civil (1984) menciona que aquel que tenga varias obligaciones en favor de un solo acreedor tiene la facultad de indicar el tiempo de hacer el pago, se postula de esta manera para evitar el mal uso de los productos financieros; tales como, la tarjeta de crédito. En la presente investigación se realizó el análisis de determinadas instituciones jurídicas y normas vigentes emitidas por las entidades que regulan el comportamiento de todos los miembros dentro del sector Financiero con la finalidad de proporcionar un análisis dogmático que permita la regulación de la norma para equidad de derechos de la población de deudores y acreedores.

Sin embargo; se puede afirmar con toda seguridad por experiencia laboral propia que las entidades Bancarias, pese a existir normas que protegen al cliente bancario sobre los usos de la tarjeta, estas no se cumplen “de cara al cliente”, esto se debe a la deficiente regulación y promoción de la imputación de pagos, aspecto que debe ser informado al cliente al momento de la obtención de la tarjeta de crédito. Sobre la base de lo mencionado, una de las causas de la falta de información sobre la imputación es la manera de obtención de una tarjeta, existe una gran masa poblacional que recurre a la inserción de una tarjeta en sus actividades diarias; a partir, de campañas ofrecidas por los *call centers* tercerizados, entidades financieras o representantes de algún banco abordan a las personas en las calles de la ciudad, parques, tiendas por departamento, etc. El usuario adquiere de manera inmediata una tarjeta sin haber pasado filtros de calificación y evaluación previa; a ello se le suma, la deficiente información brindada por el representante bancario sobre los modos de pago y el contrato establecido. Por otro lado, los asesores tienen como objetivo principal la emisión de tarjetas al mayor número de personas que puedan conseguir, ya que las bonificaciones que este recibe son proporcionales a clientes captados, olvidando el principal punto focal, proporcionar prioridad al bienestar del cliente.

En el contexto nacional, existen bases jurídicas que postulan la protección de los derechos de los consumidores; sin embargo, su presencia solo se quedó en el plano literal ya que su práctica y aplicación en la realidad refleja resultados de

disconformidad del servicio brindado por la comunidad bancaria. Las cifras proyectadas por Indecopi (2017) menciona que los proveedores bancarios con mayor número de reclamos presentados ante la autoridad en los últimos 12 meses destacan las siguientes entidades: el Banco de Crédito (BCP) con 3,929 quejas, seguido del Banco Falabella con 3,059 y, en tercer lugar, el Banco Continental con 3,043. En marzo del 2017, la situación varió ligeramente; el primer lugar, fue del BCP con 301 quejas, seguido del Banco Continental con 243 y el tercero fue para Banco Falabella Perú con 222. Resultados análogos con la postura propuesta por Vargas (2019) en el que menciona que el Perú recibe alrededor de cinco mil quejas al día donde el grueso de las afectaciones indica que se encuentra en el subsector de las tarjetas de crédito, motivado por el 50% de aquellos reclamos que son admitidos en Indecopi. La presente investigación se gesta en base de los datos observados en el contexto actual, caracterizada por la molestia en la población bancarizada y la timidez de la población en el proceso de bancarización, debido a que consideran a los Bancos son instituciones financieras de mucho riesgo y no brindan seguridad jurídica referente a las buenas prácticas y uso responsable de las tarjetas de crédito y el derecho a la imputación de pagos.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial.

La investigación, por la naturaleza de su contenido, dogmática jurídica, se centró en el análisis de normas, instituciones y figuras jurídicas. En ese sentido, al analizarse los dispositivos normativos Bancarios, específicamente los que se encuentran vinculados al derecho de imputación de pagos y el manejo de la tarjeta de crédito suscritas en el Reglamento de transparencia de información y contratación Resolución SBS N°8181-2012, Ley Complementaria a la Ley N°28587, Ley de protección al consumidor, Código de protección y defensa del consumidor Ley No 29571, Reglamento de tarjetas de Crédito y Débito Resolución SBS N°6523-2013, Resolución SBS N.°652- 2016, Reglamento de tarjetas de crédito y débito y Resolución SBS ° 5570-2019, resolución que contiene la última modificación del reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado el 27 de noviembre del 2019. Por lo tanto, el espacio de investigación que se empleó es el territorio

peruano, pues las normas bajo análisis tienen como ámbito de aplicación toda la nación.

Bajo la misma línea de análisis, la investigación es de naturaleza jurídica dogmática y el tiempo que abarca es la vigencia de las normas jurídicas y conceptos empleados para la presente investigación.

1.2.2. Delimitación temporal.

El trabajo investigativo se proyectó; a partir, del estudio de un conjunto de dispositivos normativos bancarios generados para la protección del derecho a la imputación de pagos sobre el uso de tarjetas de crédito y la afectación que tienen sobre el usuario; para ello, fue necesario el análisis cualitativo de las categorías, lo que conlleva a dividir por etapas temporales el procesamiento y desarrollo de la muestra. Por otro lado, la vigencia normativa se delimitó partiendo del activo ejercicio de las bases normativas requeridas para el desarrollo de la investigación hasta la fecha de su publicación.

1.2.3. Delimitación conceptual.

La presente tesis, hizo uso de conceptos desde un enfoque positivista, esto implica que se partió de un análisis dogmático en base a las normas jurídicas bancarias nacionales, orientados a conceptos sobre imputación de pagos en tarjetas de crédito y demás conceptos generales desarrollados en la presente investigación; a partir de ello, los conceptos jurídicos conexos permitieron la comprensión y estructuración de la tesis; por estos motivos, también se empleó la teoría iuspositivista, para la interpretación jurídica positivista exegética y sistemática-lógica. En suma, lo descrito fueron los parámetros que determinan el contexto de la presente investigación.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General.

- ¿De qué manera el conjunto de dispositivos normativos Bancarios protege el derecho a la imputación de pagos sobre el uso de las tarjetas de crédito en el Perú?

1.3.2. Problemas específicos.

- ¿De qué manera el conjunto de dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito protege el derecho a la imputación de pagos en el Perú?
- ¿De qué manera se generan las condiciones de la imputación de pagos en la relación banco- cliente sobre el uso de las tarjetas de crédito en el Perú?

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación social.

La presente investigación partió de la obligación jurídica de las entidades financieras de publicitar la relevancia del derecho a la imputación de pagos en tarjetas de crédito del sector bancario en el Perú. Este tema es de fundamental interés por parte de los usuarios no bancarizados y más aún para los usuarios bancarizados, como conocimiento básico de sus derechos y obligaciones en el sector financiero. Este aporte se proyectó correcciones a los fundamentos jurídicos de las normativas bancarias sobre la protección del derecho a la imputación de pagos en las tarjetas de crédito, el presente estudio permite que la población vea reconozca la protección de sus derechos, deberes y sanciones sobre el tema delimitado; todo ello con la finalidad de mejorar el comportamiento crediticio del usuario y el manejo de este acto por parte de las entidades bancarias, adecuándose a los principios legales de banca en el país de protección al ciudadano y su adecuado proceso crediticio. En síntesis, el aporte principal es la protección de los derechos de la población bancarizada y no bancarizada sobre la imputación de pagos en las tarjetas de crédito.

1.4.2. Justificación científica- teórica.

La investigación se desarrolló desde un enfoque científico-teórico; debido que, centraliza el estudio al análisis de normativas bancarias y la regulación que tienen sobre el derecho de imputación de pagos en tarjetas de crédito; en tal sentido, se podrá saber los alcances de protección que establecen estas normas, de esta manera se propuso una modificación de las principales resoluciones emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS], y circulares que regulan el uso de las

tarjetas de crédito, en concordancia con los dispositivos nacionales establecidos por el Código Civil peruano, la misma que contiene políticas e incentivos para la protección de la sociedad bancarizada y no bancarizada, con el fin de garantizar la protección de derechos del usuario sobre la imputación de pagos. A partir de ello, el legislador tiene la capacidad de asumir la importancia que conlleva este tema jurídico, de alta relevancia en el sistema jurídico de banca y seguro. La presente investigación postuló correcciones para la disminución de recursos legales en la protección de los derechos de los consumidores bancarios; de esta manera se busca el reforzamiento de política estatal de la normativa bancaria.

1.4.3. Justificación metodológica.

La presente investigación empleó el método de investigación de la hermenéutica jurídica para analizar el bloque normativo bancario nacional y las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros; debido a ello, se utilizó como instrumento de recolección de datos por medio de una ficha textual, bibliográfica y de resumen enfocados en la comprobación de las hipótesis propuestas. Por otro lado, la tesis está enfocada en un estudio de nivel explicativo, en la que se buscó aclarar la relación entre las categorías; posteriormente a ello, se realizó el procesamiento de datos por medio de la argumentación jurídica para contrastar la hipótesis de la tesis: De esta manera la investigación **aportó un esquema de estudio de categorías de naturaleza distinta**, tales son las la imputación de pagos y las normas Bancarias nacionales, incluidas las resoluciones emitidas por la Superintendencia de Banca y Seguros.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo general.

- Analizar cómo los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema bancario protegen el derecho a la imputación de pagos en tarjetas de crédito en el Perú.

1.5.2. Objetivos específicos.

- Explicar cómo los dispositivos normativos regulan sobre el uso de tarjetas de crédito protegen el derecho a la imputación de pagos en el Perú.
- Explicar las condiciones de la imputación de pago en relación banco-cliente sobre el uso de las tarjetas de crédito en el Perú.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general.

- Los dispositivos normativos bancarios y las condiciones de imputación de pago respecto al uso de las tarjetas de crédito, regulan deficientemente sobre el derecho a la imputación de pagos en relación cliente- banco en el Perú.

1.6.2. Hipótesis específicas.

- Los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito regulan **deficientemente** la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú.
- Las condiciones de imputación de pago en relación cliente- banco, regulan **deficientemente** respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.

1.6.3. Operacionalización de categorías.

Tabla 1. Operacionalización de categorías

CATEGORÍA	DEFINICIÓN	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES
Normativa bancaria	Es una forma de regulación gubernamental que sujeta a los bancos a ciertos requisitos,	El objetivo de la normativa bancaria desde el punto de vista microeconómico es preservar la firmeza del sistema bancario y	Marco Normativo SBS, BCRP y Código Civil

	restricciones y directrices, creando transparencia entre usuarios y los bancos (Puémape,2013).	promover la confianza del público. El objetivo desde una vertiente macroeconómica es garantizar la estabilidad del sistema financiero para evitar quiebras bancarias.	
Imputación de pagos en tarjetas de crédito	Facultad que corresponde al deudor de varias deudas con respecto a un mismo acreedor para determinar a cuál de ellas debe afectarse el pago que realice, dentro de las condiciones determinadas por Ley (Blossiers, 2016).	La Imputación es una operación mental consistente en atribuir una determinada consecuencia jurídica a un hecho o situación condicionante. Siendo el pago el cumplimiento de la prestación que constituya el objeto de la obligación.	Condiciones de la imputación de pago

1.7. Propósito de la investigación.

La presente investigación identificó la falta de información sobre la imputación de pagos en tarjetas de crédito de población bancarizada y no bancarizada, a pesar de la existencia de bases jurídicas que se fundaron para la protección del deudor en el ámbito financiero peruano. Por otro lado, los principios estipulados presentan deficiencias y vacíos legales que no permiten un adecuado proceso al cliente y entidades financieras sobre los derechos, obligaciones y sanciones. A partir de lo mencionado, el propósito de la presente tesis es proporcionar a la ciudadanía la información básica que estos requieren para el uso adecuado de las tarjetas de crédito e implementar modificaciones a los vacíos legales con la finalidad de brindar la seguridad jurídica de los usuarios.

1.8. Importancia de la investigación.

Por un lado, el uso de tarjetas de crédito en el Perú se manifiesta en la adquisición y uso activo de un aproximado del 75% de la población peruana electoral, esto se debe a la facilidad de adquirirlo en diferentes medios; tales como, en la vía pública por medio de un asesor financiero, banca por internet o cajeros automáticos. Sin embargo, este factor limita al usuario al conocimiento de sus derechos y obligaciones en el uso de una tarjeta de crédito, esto conlleva a la generación de problemas entre la relación del cliente crediticio y las entidades financieras sobre la imputación de pagos de cuentas crediticias. Por otro lado, el sistema jurídico en el país presenta bases de protección jurídica, responsabilidades y derechos del deudor; sin embargo, las entidades financieras no comunican sobre ellos a su usuario teniendo la obligación y responsabilidad de brindar, esto genera que las disposiciones legales queden plasmadas en una hoja y no son puestas en práctica. Por las razones delimitadas, la presente tesis presenta la importancia de implementación de modificaciones a las bases legales y vacíos jurídicos que se orienten a la regulación, control y promoción masiva de las buenas prácticas, derechos, obligaciones y sanciones de los participantes objetivos.

1.9. Limitaciones de la investigación.

El estudio investigativo presentó limitaciones en la búsqueda de información física cuantitativa y cualitativa de casos orientados a la imputación sobre el pago de tarjetas de crédito; sin embargo, se obtuvieron bases de datos e información en la plataforma digital; debido a ello, la etapa de adquisición de información tomó más tiempo de lo previsto. Por otro lado, la existencia de vacíos legales en la estructuración jurídica y la poca resolución de casos específicos no permitió; en primera instancia, la valoración situacional de la población bancarizada; por ello, se tomaron en cuenta los estudios realizados por otros autores y jurisprudencia de otros países. Por último, el financiamiento económico para el desarrollo de la tesis, limitó el ámbito de estudio al análisis cualitativo de diversas tesis, libros virtuales, publicaciones de entidades del Estado de banca y seguro e investigaciones de artículos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales.

Man, et al (2022), en su artículo titulado *Franking credit disclosures*, El objetivo de este documento es proporcionar un resumen de los hallazgos relevantes de documentos académicos y de trabajo publicados sobre las revelaciones de créditos de imputación (o de franqueo). En respuesta a la retroalimentación de la Consulta de Agenda del AASB 2022-2026, que sugirió que la Junta considere la revisión de los requisitos de divulgación de créditos de imputación en AASB 1054 *Disclosures in Australian Additional Disclosures*, la Junta decidió agregar el proyecto de divulgación de créditos de imputación a su programa de trabajo de establecimiento de normas. Siguiendo el Marco de Proceso Debido de AASB para el Establecimiento de Normas, una vez identificado un problema contable o de presentación externa, se busca evidencia para determinar la naturaleza y la extensión de los problemas y garantizar que se justifique la acción normativa. En la elaboración del plan del proyecto, el personal llevó a cabo una revisión de la literatura para recopilar evidencia empírica relacionada con las divulgaciones de créditos de imputación, la mayoría de la literatura relacionada con los créditos de imputación se centra en los costos de capital y la valoración de mercado de estos créditos. Sin embargo, hay una falta de literatura que examine el efecto de las divulgaciones de créditos de imputación requeridas en AASB 1054. La metodología empleada en la revisión de la literatura se enfoca en las divulgaciones de créditos de imputación, pero también revisa la literatura relacionada con la valoración de estos créditos por parte de los inversores y su impacto en el costo de capital. Esta aproximación ayudará a determinar cuán imperativa es la información relacionada con los créditos de imputación para la toma de decisiones de los inversores. La revisión de la literatura se llevó a cabo utilizando diversas plataformas, como *Google Scholar*, *Business Source Complete*, *SSRN* y *ResearchGate*, con palabras

clave específicas como "AASB 1054", "*imputation credit*", "*franking credit*", y "*franking account*". Aunque existe una amplia investigación sobre créditos de imputación en varios países, se decidió limitar la revisión de la literatura a estudios australianos debido a las diferencias en los sistemas fiscales de imputación y los requisitos de compensación fiscal para cada país respectivo. En conclusión, se destaca la necesidad de evaluar el impacto de las divulgaciones de créditos de imputación requeridas en AASB 1054.

Hicham, et al (2022), en su artículo titulado *Artificial intelligence and bank credit analysis: A review*, El objetivo de este artículo es analizar las implicaciones del uso de la inteligencia artificial (IA) en el proceso de análisis crediticio por parte de bancos y otras instituciones financieras. Las características singulares de los modelos de IA, junto con la expansión de la capacidad informática, ponen a disposición nuevas fuentes de información (big data) para evaluaciones de solvencia crediticia. La combinación del uso de la IA y el big data puede captar señales débiles, ya sea en forma de interacciones o no linealidades entre variables explicativas que parecen mejorar las predicciones en comparación con medidas convencionales de solvencia crediticia. A nivel macroeconómico, esto se traduce en estimaciones positivas para el crecimiento económico. A nivel micro, en cambio, el uso de la IA en el análisis crediticio mejora la inclusión financiera y el acceso al crédito para los prestatarios tradicionalmente desatendidos. Sin embargo, los procesos de análisis crediticio basados en la IA plantean preocupaciones persistentes debido a posibles sesgos y problemas éticos, legales y regulatorios. Estos límites requieren el establecimiento de una nueva generación de regulación financiera que introduzca la certificación de algoritmos de IA y de los datos utilizados por los bancos. En conclusión, se destaca la necesidad de abordar de manera integral los desafíos éticos y regulatorios asociados con el uso de la IA en el ámbito crediticio para garantizar su implementación efectiva y justa.

O'Brien, et al (2022), en su artículo titulado, *The Role of Credit Cards, Payday Loans, Consumer Leases and Buy-Now-Pay-Later Products in Personal Insolvency*, El objetivo de este estudio es examinar el papel de los préstamos de día de pago, los arrendamientos de consumo y los productos BNPL en la insolvencia

personal en Australia, con un enfoque particular en la comparación con las deudas de tarjetas de crédito. La metodología se basa en datos proporcionados por la Autoridad Australiana de Seguridad Financiera, que registra las deudas de individuos que se declararon en quiebra o firmaron acuerdos de deuda entre julio de 2016 y junio de 2019. Los resultados del análisis revelan que, en esta muestra, las deudas de tarjetas de crédito son significativamente mayores que las deudas asociadas con préstamos de día de pago, arrendamiento de consumo o BNPL, tanto en términos absolutos como en proporción al total de deudas. En conclusión, los autores sugieren que el gobierno debería considerar medidas para prevenir la acumulación de deudas inmanejables de tarjetas de crédito por parte de los consumidores, proponiendo diversas reformas legales en este contexto.

Cyriac (2020) en su artículo científico titulado, *A Study on Benefits of Credit Cards for Customers*, tiene como objetivo analizar la evolución continua de la innovación en el sector bancario, destacando los cambios significativos en políticas que buscan no solo satisfacer las demandas económicas, sino también optimizar esfuerzos para cumplir con las necesidades, ambiciones, aspiraciones y expectativas de la comunidad. La intención es convertir la banca en una posesión exclusiva y símbolo de estatus, adaptándose a la nueva cultura empresarial e industrial que promueve una sociedad sin efectivo. En este contexto, las tarjetas de crédito han desempeñado un papel revolucionario en las transacciones monetarias, sirviendo como un elemento clave para cumplir con los objetivos sociales esperados en la banca contemporánea. Se perciben como un símbolo de estatus y un vehículo del consumismo en un mundo donde los sueños se materializan con el destello de una tarjeta de crédito. Los resultados de este estudio revelan la influencia significativa de las tarjetas de crédito en la transformación de las prácticas financieras y su impacto en la sociedad, subrayando la necesidad de continuar adaptándose a las dinámicas cambiantes del entorno bancario para cumplir con las expectativas actuales y futuras. En conclusión, la introducción y evolución de las tarjetas de crédito no solo han modificado las transacciones financieras, sino que también han contribuido a la construcción de una cultura de consumo y estatus en la sociedad actual.

Drueadah, et al. (2018) en su artículo titulado, *Precautionary borrowing and the credit card debt puzzle*, tiene el objetivo de este trabajo es abordar el "puzzle de la deuda de tarjetas de crédito", fenómeno en el que muchos hogares mantienen deuda costosa en tarjetas de crédito y, al mismo tiempo, poseen activos líquidos de bajo rendimiento. Este estudio propone una nueva explicación basada en el endeudamiento precautorio. Se parte de la observación de que la deuda de la tarjeta de crédito es, en realidad, un contrato de deuda a largo plazo. Bajo la ley actual de EE. UU., el emisor de la tarjeta puede cancelarla en cualquier momento, deteniendo la acumulación de más deuda, pero no puede obligar al titular a pagar inmediatamente el saldo restante. Se argumenta que la deuda de la tarjeta se transforma en un préstamo a plazos. El estudio incorpora estos contratos de deuda a largo plazo en un modelo de consumo de stock de amortiguación estándar, demostrando que los hogares tienen un motivo para el endeudamiento precautorio debido a que la deuda actual relaja la restricción de endeudamiento en el futuro. La importancia del endeudamiento precautorio se amplifica al incluir el riesgo de acceso al crédito y se calibra con datos del Estudio de Finanzas del Consumidor 1989–2013. Los resultados sugieren que, para un rango de valores intermedios de patrimonio neto líquido, es óptimo que un hogar mantenga simultáneamente deuda bruta positiva y activos brutos positivos, a pesar de las tasas de interés desfavorables en la deuda. Se destaca la importancia de considerar contratos de deuda multiperiodo y se subraya la robustez paramétrica de los resultados, aunque se reconoce la necesidad de futuras investigaciones sobre activos ilíquidos en el modelo.

García (2016) en su tesis titulada "Análisis jurídico de las funciones y denominación de la comisión nacional para la protección y defensa de usuarios de servicios financieros" considera de suma importancia la elaboración de un análisis jurídico enfocado en el análisis de las funciones, estructura organizacional y la denominación nacional de la protección y defensa de usuarios y servicios financieros; es así que, las conclusiones de la tesis sobre la relación entre los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- Los investigadores destacaron la importancia de brindar acceso a la información y una comprensión profunda del uso responsable de las tarjetas de crédito para evitar problemas financieros y garantizar el cumplimiento de los términos del contrato. También enfatizaron la importancia de comprender los métodos de financiamiento y los diversos tipos de Pago ofrecidos, relacionados con servicios que pueden reducir los costos de intereses y las multas que pueden resultar de los pagos atrasados.
- Por otro lado, muestran cuán crucial es para los bancos brindar a los usuarios de tarjetas de crédito una orientación adecuada, ya que la falta de conocimiento sobre las repercusiones legales de agregar pagos con tarjeta de crédito es un problema generalizado que afecta directamente a los deudores que pueden enfrentar sanciones por infringir la ley, con quien no estaban familiarizados lo que también puede resultar en sanciones para los clientes que no cumplan con los términos del contrato de crédito, dañando así la reputación del banco.
- Finalmente, la investigación prueba que el usuario es totalmente responsable de todas las acciones relacionadas con la tarjeta de crédito, adicionalmente, el análisis de la situación revela que una parte importante de los funcionarios, incluidos los asesores de servicio que utilizan los servicios telefónicos y *call centers*, concentran sus ventas para ganar una comisión sin brindar información integral sobre las obligaciones y riesgos del producto que elabora. la información se refiere a un gran número de reclamos de méritos cuánticos contra instituciones financieras por tarifas excesivas de tarjetas de crédito.

La tesis no presenta el tipo de metodología, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto.

Pereira (2012) en su tesis denominada “Análisis de la necesidad de regular la tarjeta de crédito en una ley específica” menciona que su investigación se basó en el estudio y análisis de la regulación de la tarjeta de crédito y reconocimiento de

los primeros antecedentes de esta institución, tanto mundiales como el caso específico de Guatemala. Además, es imperante analizar la necesidad de la regulación de la tarjeta de crédito para la creación de una ley netamente orientada a ella. De esta manera, las conclusiones en relación establecida entre los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- Los autores afirman que la existencia de leyes específicas para tarjetas de crédito puede ser excesiva pero los juristas, asimismo, señalan que se ha probado la necesidad de leyes especiales que regulen y controlen el uso de tarjetas de crédito, promoviendo el bienestar del crédito de los usuarios debido a que los conflictos por el número de cuotas surgen porque las reglas imponen restricciones que pueden vulnerar el derecho al crédito del deudor, razón por el cual el cliente preferiría tener más libertad para reducir con intereses más altos y mayores montos de pago que con intereses más altos. cambiando automáticamente los pagos a la deuda más antigua, independientemente de la cantidad.
- Así mismo, concluyen que a pesar de que la legislación existente y los contratos celebrados son un elemento regulador de las actividades y decisiones que se tome en el desarrollo de las operaciones de tarjeta de crédito se han manejado en un nivel regular de adecuación, una ley específica sería conveniente para aclarar de manera transparente y ordenar de mejor manera las relaciones jurídicas, derechos y obligaciones de las partes involucradas en esta operación.
- Para concluir, es importante que se regule en una ley específica de la tarjeta de crédito sobre los contratos, ya que los emisores generalmente utilizan contratos de adhesión, que contengan cláusulas lesivas para los usuarios contratantes, perjudicando de esa manera a los consumidores de productos y servicios financieros.

La tesis carece de metodología de investigación, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto.

Fortes (2008) en su la tesis titulada “El sistema financiero de Angola, comparación de otros sistemas financieros, por Armada de Fátima” menciona que lo más resaltante fue llevar a cabo un conjunto de estrategias ofensivas, defensivas de reorientación y de supervivencia enfocados en las prioridades para alcanzar un grado positivo de desarrollo dentro del sistema financiero de Angola y en general de todo el país, de esta manera, las conclusiones en relación establecida entre los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- Según el estudio, los temas más importantes a discutir son las fortalezas y amenazas del sistema bancario, al identificar estos problemas; el sistema financiero angoleño puede implementar medidas defensivas para maximizar sus ventajas y minimizar sus desventajas, ello requiere sopesar los beneficios que tienen más probabilidades de éxito frente a las amenazas que son difíciles de mitigar. Los autores enfatizan la importancia de reconocer las fortalezas y amenazas del sistema financiero en sí. prioridades dadas las circunstancias, la estrategia debería ser ventajosa tanto para las instituciones financieras como para los clientes bancarios, que son esenciales para el sector financiero.
- Por último, El autor destaca que el principal punto interno se refiere a la liberalización gradual del sistema financiero angoleño con el objetivo de mejorar la distribución de los recursos financieros a través de mecanismos de mercado.

La tesis presenta un diseño de proceso consecucional, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto

2.1.2. Nacionales.

Rinapa, et al (2023). En su artículo titulado “Credit Card Contracts and The Right To Information: Case Of Financial Institutions In Peru”, tienen como objetivo determinar la influencia de los contratos de tarjetas de crédito en el derecho a la información de los clientes de instituciones financieras en Perú. El marco teórico se fundamenta en la constatación de que la violación del derecho a la información es una práctica común por parte de las entidades financieras, debido a la falta de supervisión y sanción por parte de las entidades reguladoras. La

metodología empleada fue cuantitativa, bajo un diseño descriptivo correlacional no experimental, encuestando a 60 personas, compuestas por 30 abogados y 30 clientes de entidades financieras en Perú. Los resultados evidenciaron que cuando los contratos de tarjetas de crédito se redactan de manera inadecuada, beneficiando únicamente a las instituciones financieras, los derechos de información de los clientes resultan insuficientes, alcanzándose una significancia inferior a 0.05. Las implicaciones prácticas y sociales señalan que las cláusulas que excluyen derechos legales tienen una influencia directa y significativa en el derecho a la información de los clientes de entidades financieras. Se recomienda una reforma legislativa que prohíba prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras, con base en la legislación española y colombiana, para salvaguardar los derechos económicos de los consumidores.

Kee (2020) en su tesis titulada, “Tarjetas de crédito en el Perú: Análisis de los factores socioeconómicos y actitudes al riesgo de la demanda” El objetivo de este estudio es evaluar la influencia de los factores socioeconómicos y el nivel de aversión al riesgo en la adquisición y utilización de tarjetas de crédito en el contexto peruano. Se emplearon datos de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú de 2016, facilitados por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú. Se aplicaron modelos Tobit para analizar las variables de interés: posesión y utilización de tarjetas de crédito. Los resultados demuestran la relevancia de variables socioeconómicas, como el género, la edad, el ingreso mensual, el nivel educativo y la ubicación geográfica, como determinantes en la tenencia y uso de tarjetas de crédito en el país. Asimismo, se observó que tener viviendas con paredes de ladrillo o bloque de cemento, acceso a electricidad y contar con otras cuentas en el sistema financiero incrementan la posesión y utilización de tarjetas. Por otro lado, se constató que la aversión al riesgo no explica la adquisición o posesión de tarjetas de crédito por parte de los consumidores, sugiriendo que estas pueden deberse a necesidades o requisitos más que a decisiones voluntarias. Sin embargo, se destaca que el impacto de estas variables en la posesión y uso de tarjetas de crédito es relativamente bajo, según los resultados del análisis probabilístico.

M.Baño (2020) en su tesis titulada “Intención de Endeudamiento Personal con tarjeta de crédito en el Ecuador”, que tiene como objetivo examinar la relación entre la toma de decisiones financieras y las consecuencias en el estilo de vida, centrándose en el endeudamiento a través de tarjetas de crédito en Ecuador. La metodología que se emplea es la Teoría de la Conducta Planificada para explorar la intención de endeudamiento en tarjetahabientes profesionales, buscando ampliar el conocimiento en este ámbito. Los resultados indican patrones significativos, evidenciando la influencia geográfica en la intención de endeudamiento entre tarjetahabientes de Guayaquil y Quito. La introducción de una dimensión novedosa para medir la actitud hacia la tarjeta de crédito enriquece la comprensión de los factores que afectan las decisiones financieras. La conclusión, sugiere que las instituciones financieras ajusten estrategias según las particularidades de cada ciudad y que se continúe explorando la interacción entre factores culturales y financieros en futuras investigaciones, destacando la importancia de evaluar y ajustar las políticas crediticias de manera continua.

Palomino (2017) en su tesis titulada “Comisiones Bancarias, análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú, noviembre del 2016”, la investigación es un análisis de las comisiones bancarias y referente a la imputación de pagos.

- . Primero, los autores llaman la atención sobre el papel intervencionista que los reguladores de bancos, compañías de seguros y administradores privados han jugado en los mercados financieros, ofrece una solución de política a un problema técnico que aún no se ha resuelto, y debido a que el estándar busca una resolución inmediata, no se ha realizado un análisis suficiente para asegurarse de que cumple con los requisitos de calidad reglamentarios, y mucho menos considerar las posibles implicaciones reglamentarias; como una ilustración.
- En segundo lugar, la comisión bancaria establecida por la autoridad de supervisión bancaria y de seguros y el administrador privado no sigue las reglas del sistema económico vigente establecidas por la constitución. El autor se pregunta por qué, y en respuesta a su consulta, explica que

debido a que el sistema económico actual defiende la libertad de comercio y comercio, las regulaciones de las comisiones bancarias exigen comisiones con topes de tasas que no se pueden cobrar. Los bancos que consideren la posibilidad de cobrar otras comisiones deben contar con el apoyo necesario de la autoridad de control, que en esencia sólo está “muerta”. Este concepto incluye las comisiones que deben cobrarse únicamente en una lista de categorías y denominaciones que corresponden al concepto de comisiones. carta " en la práctica.

- En tercer lugar, el pago de servicios personales específicos que deben estar relacionados con la operación del banco, pero no con la operación particular del negocio y producto financiero del banco constituye la naturaleza jurídica de la comisión bancaria.
- Por otro lado, la afirmación del autor indica que la supervisión regulatoria debe cumplir con ciertos principios fundamentales, particularmente al formular regulaciones bajo la ley bancaria lo que requiere prestar atención a los estándares y procedimientos de actos regulatorios, así como proteger otros derechos además de los de los acreedores bancarios sino también protegiendo los derechos de los clientes deudores.
- Por último, por tratarse de una norma que se enfoca en aspectos concretos factibles y poco prácticos de las reglas de conducta, el autor señala que la estandarización de servicios y comisiones implementada con las actuales reglas de divulgación y circulares sobre aclaración de categorías y nombres de comisiones limita la competencia, convirtiéndose en una norma prohibitiva que el mercado percibe como una regulación inamovible que modifica la actuación de los actores económicos.

La tesis carece de metodología de investigación por lo que se puede revisar la bibliografía para corroborar que lo que se menciona es cierto.

Bardales y Rengifo (2017) en su tesis titulada “Estudio del uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016”, sustenta su relevancia en el análisis del comportamiento del uso por los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016, así, las conclusiones es la relación establecida entre

los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- En primer lugar, los usuarios de la ciudad de Iquitos utilizan como medio de pago la tarjeta de crédito para la compra de bienes y/o servicios de una manera desconocida; es decir que, la mayoría de clientes bancarizados desconoce el tarifario de una tarjeta de crédito y por ende también desconocen los planes de financiamiento y adicional a ello desconocen sus derecho de imputación de pagos situación que pone en riesgo las una economía familiar y claramente garantiza a Banco acreedor el pago se sus deudas incluidos comisiones, gastos e intereses, perjudicando los derechos sobre todo de imputación de pago del deudor.
- Debido a lo mencionado, los clientes- bancarizados de la ciudad de Iquitos, desconocen las consecuencias del uso irresponsable de sus tarjetas de crédito. Lo cual nos indica que el desconocimiento del uso responsable de un producto financiero específicamente de una tarjeta de crédito ocasiona el malestar en la población cada vez que realiza una transacción financiera y ello se ve manifestado con la gran cantidad de reclamos que se encuentra no solo en Indecopi sino también en las mismas entidades financieras.
- Por otro lado, se manifiesta que los ciudadanos de Iquitos son en su mayoría adultos, pero no conocen las condiciones de pago por falta de información del sistema bancario, ni siquiera se le explica claramente al cliente sus planes de financiamiento ni las formas de pago que el banco tiene estipulado y los clientes no tienen ni idea sobre su derecho a la imputación de pago en la actualidad.
- Por último, se expone que los ciudadanos buscan dar rápida solución a sus problemas, sin considerar la deuda que puede afrontar con un banco al desconocer sus políticas sobre los servicios brindados que originan sus tarjetas de crédito, no se brinda la información adecuada al cliente.

La tesis carece de metodología de investigación por lo que se puede revisar la bibliografía para corroborar que lo que se menciona es cierto.

Correa (2018) en su trabajo de tesis denominado “Limitación de tasas de interés en transacciones realizadas con tarjetas de crédito en la ciudad de Piura”, se gesta del interés de analizar las tasas de interés impuestos en las transacciones realizadas con tarjetas de crédito., así, las conclusiones es la relación establecida entre los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- En primer lugar, el autor detalla que debido a las oportunidades y ofertas que brindan las instituciones financieras para que los consumidores puedan adquirir su producto a través de anuncios, llamadas telefónicas o personalmente, el uso de productos financieros, en particular los préstamos de consumo como las tarjetas de crédito, está aumentando en el Perú, es así que por el desconocimiento de productos financieros se cometen errores al adquirirlos o se hace un mal uso de los productos financieros ofrecidos en tarjetas de crédito, lo que puede resultar en pagos atrasados o perdidos o altas tasas de interés que los clientes no pueden pagar, dejándolos endeudados o, en el peor de los casos, en bancarrota. y la pérdida de bienes.
- Dado que el derecho a la información es una garantía constitucional para la protección del consumidor, disminuye cualquier potencial asimetría en los arreglos contractuales. Las instituciones financieras violan rutinariamente estos derechos porque no brindan a los clientes la información que necesitan para usar los productos financieros de manera adecuada.
- Por último, el presente proyecto de ley podría resultar de suma importancia para los millones de usuarios del sistema financiero que se ven perjudicados por la imposición de tasas de interés abusivas por parte de las entidades financieras, locales comerciales y demás entidades que otorgan créditos de consumo.

La tesis es de metodología con enfoque mixto, de diseño experimental, nivel descriptivo y explicativo- causal de tipo simple-aplicada, por lo que se puede revisar la bibliografía para corroborar que lo que se menciona es cierto.

Castañeda (2014) en su investigación de tesis titulada “Factores de riesgo en morosidad de tarjetas de crédito del Banco BBVA Continental en Trujillo 2012-2013”, menciona que el estudio se enfoca en la determinación de los posibles factores de riesgo de la morosidad de las tarjetas de crédito de Trujillo, así, las conclusiones es la relación establecida entre los fundamentos y características del análisis de dicha investigación fueron las siguientes:

- Como primera conclusión en autor nos indica que los clientes usuarios de tarjetas de crédito son morosos en un 84%, algunos siempre son morosos, el 20% y otros a veces son morosos se nuestra a un 60%, por tanto, se llega a la conclusión que 16% si cumplen con sus compromisos de pago los que se acuerdan con la entidad Bancaria en la fecha.
- Seguidamente, los clientes son los que tienen problemas para poder manejar sus propios presupuestos; y de hecho estos afirman que, les gustaría que el Banco brinde capacitaciones en lo que respecta a uso de tarjetas de crédito y sus presupuestos, de acuerdo al estudio, los clientes desconocen cuánto deben pagar por concepto de penalidades por el incumplimiento del pago por lo que no le toman importancia al tema de pagos ni de moras.
- A pesar de que los clientes cuentan con diversos medios de comunicación como son, el celular, páginas web de los bancos, cajeros automáticos y agentes para poder conocer sus estados de cuenta, en su mayoría, no están acostumbrados a usar estos canales y solo esperan el estado de cuenta en físico. Finalmente, la investigación concluye afirmando que la recarga de funciones de los analistas y funcionarios se expresa en que, por tratar de cumplir con las metas estipuladas por el Banco, al momento de emitir tarjetas de crédito no hacen una evaluación real.

La tesis es de metodología con enfoque mixto, de diseño experimental, nivel descriptivo y explicativo-causal de tipo simple-aplicada, por lo que se puede revisar la bibliografía para corroborar que lo que se menciona es cierto.

2.1.3. Locales.

Huamán y Vargas (2014) en su tesis titulada “El reconocimiento laboral y la productividad del personal en la financiera Uno- Oeshle- Huancayo” plantearon como tema principal de análisis fue, determinar la relación entre la productividad del personal y el reconocimiento laboral en la financiera UNO OECHSLE. Es así que, las conclusiones de la tesis fueron:

- Por un lado, dado que algunos empleados expresan incomodidad con las instituciones financieras que dañan a los empleados, la relación entre la visibilidad laboral y la productividad de los empleados afecta directamente a Financiera Uno *Oechsle*-Huancayo en un 100%, los empleados experimentan inconvenientes como resultado de la satisfacción de los beneficios financieros recibidos en lugar de las necesidades básicas, constante rotación y renuncia, cambios de política inesperados, falta de capacitación, mala toma de decisiones y un ambiente de trabajo desorganizado..

La tesis presenta un diseño descriptivo correlacional, utilizando la técnica de recolección de datos de la encuesta, cuyo tipo de investigación es la denominada básica o pura, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto.

Blancas (2016) en su tesis denominada “La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014” determina el impacto de la cultura financiera en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014. Es así que las conclusiones de la tesis fueron:

- En primer lugar, se puede decir que la cultura financiera tiene un gran impacto en la forma en que la agencia El Tambo en Caja Huancayo

administra su crédito, como lo demuestra el hecho de que los clientes más conscientes de su situación financiera son clientes más confiables.

- De igual manera, los analistas en 72.73% tienden a favorecer a los clientes que tienen más conocimientos sobre finanzas porque estos clientes son más confiables y tienen tasas de incumplimiento más bajas que aquellos que carecen de estas habilidades.

Finalmente, la tesis presenta un diseño descriptivo correlacional, utilizando la técnica de recolección de datos de la encuesta, cuyo tipo de investigación es la denominada básica o pura, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto.

Layme y Pérez (2016) en su tesis titulada “Determinantes socioeconómicos de la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo” enfocan el tema principal en el análisis fue identificar la influencia de las variables socioeconómicas en la demanda de tarjetas de crédito (TC) de instituciones bancarias en la ciudad de Huancayo 2016, debido a ello, las conclusiones de la tesis fueron las siguientes:

- La tasa de incumplimiento disminuyó del 2,93 por ciento del número total de clientes de agencias al 2,54 por ciento de los clientes de la muestra, según las comparaciones entre el número total de clientes y los resultados de la muestra en términos de porcentaje de incumplimiento.
- Por último, otro tema relevante en 2016 es la accesibilidad al efectivo, lo que impacta directamente en el deseo de Huancayo por las tarjetas bancarias. Esto significa que la mayoría de las personas son conscientes de que pueden usar su tarjeta de crédito para retirar dinero en algún momento, este conocimiento puede parecer inicialmente muy atractivo para los usuarios, pero también puede ser un arma de doble filo. para hacer negocios, es por ello que el cliente también debe tener derecho a la devolución del pago porque debo pagar o prepagar, además de los intereses que se devengarán en función del plazo de devolución pactado y una comisión de retiro de quince a cincuenta soles adicionales.

La tesis presenta una investigación correlacional y explicativa de corte transversal, utilizando un método inductivo y deductivo, por lo cual el interesado puede observar en las referencias bibliográficas el link pertinente para cerciorarse y contrastar que lo que afirmamos es cierto.

2.2. Bases teóricas de la investigación

2.2.1. Marco Normativo Bancario.

2.2.1.1. La información transparente en la emisión de productos y servicios financieros.

Análisis del reglamento de transparencia y contratación Rs. SBS. N°8181-2012. Según el Reglamento de transparencia y contratación Rs. SBS. N.°8181-2012, referente al título II, que indica sobre la Transparencia de información que se brinda al usuario del sistema financiero respecto a las operaciones activas, pasivas y servicios, prescribiendo en los siguientes artículos lo siguiente:

Artículo 3°. - Sobre el Principio de transparencia de información.

Referente es este principio el artículo expresamente indica que la información será completamente abierta y transparente, en cuanto a la distribución, aplicación y modificación de los términos del contrato, las tasas de compensación, las tasas de incumplimiento o sanciones aplicables por incumplimiento, así como las comisiones y honorarios relacionados con iniciativas y promociones. Se dará énfasis, según sea necesario, a los servicios que ofrecen además de actividades pasivas. Adicionalmente, la empresa debe explicar detalladamente los bienes y servicios que proporciona a los clientes para que conozcan sus características, ventajas, riesgos y condiciones de uso. Esto ayudará a los clientes a tomar decisiones acertadas.

Para garantizar la confianza y protección del cliente, el principio de transparencia para las instituciones financieras es crucial. El objetivo de este principio es garantizar que los consumidores tengan acceso a información clara, precisa y fácil de entender sobre los productos y servicios financieros que se les ofrecen, incluidos los costos, riesgos y condiciones relacionados, conforme lo expresa la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. (2017).

Dado como este artículo ha interpretado la idea de transparencia de la información, tiene sentido comenzar el análisis reiterando esta idea, dado que los usuarios son quienes compran los productos financieros, y que las regulaciones están destinadas a servir como pautas a seguir por las empresas en el cumplimiento de sus obligaciones. obligación de hacerlo. Además, como se indica en la pregunta de investigación, el documento establece claramente que la aplicación del dispositivo es para que el usuario cliente pueda conocer las ventajas de la tarjeta de crédito del producto resultante, así como los riesgos, plazos y condiciones, para que las decisiones financieras de cada persona sean las más adecuadas, las más prudentes y, sobre todo, le ayuden a tomar conciencia de su endeudamiento, ya que la institución es una entidad autorizada para prestar dichos servicios. asuntos financieros esenciales, tanto bancarios como no bancarios.

Actualmente existe un tope alto en las reclamaciones de tarjetas de crédito de sujetos bancarios, pero es evidente que esta norma se aplica solo parcialmente, colocando al sujeto financiero en el "ojo de la tormenta" y exponiendo a *Animus Fenus* a los bancos al desobedecer el tope sin afrontar las consecuencias de antemano.

Por su parte, el capítulo II de la norma en análisis sobre "Criterios para la determinación y aplicación de tasas de Interés, Comisiones, Gastos y rendimiento". Se procederá al análisis los siguientes artículos, vinculados a el tema de investigación.

- a. El análisis del artículo 4° sobre la determinación de tasas bancarias revela que las empresas tienen la discreción de establecer sus propias tasas de compensación y morosidad para actividades activas y pasivas, siempre considerando un año de 360 días naturales completos, además, se observa que la tasa de morosidad se calcula utilizando el año real.
- b. Contrariamente, el artículo 5° subraya que las tasas de interés se fundamentan en factores variables como el método de pago, ya sea con tarjeta de crédito o en efectivo enfatizando también enfatiza que las tasas de interés no son decididas por las mismas empresas, ni pueden ser alteradas unilateralmente en los contratos por orden de otras organizaciones

Analizando la normativa se desprende que ante las transacciones con tarjeta de crédito que es una operación de intercambio de dinero; el BCRP tiene la facultad de fijar las tasas de interés de conformidad con el artículo 5 de su Ley Orgánica.

c. Artículo 6°, referente a la tasa de costo efectivo anual (TCEA):

Es el interés anual calculado que el banco cobra por el préstamo de dinero; este interés no varía y se divide por 12 meses para obtener el cálculo de interés mensual concreto, este cálculo permite que el valor presente de todos los pagos sea igual a la cantidad real recibida por el préstamo por lo que serán transferidos al cliente de acuerdo con los términos pactados, incluyendo seguros para tarjetas de crédito y préstamos al consumo. Como ejemplo, se ofrecen seguros de vida, de préstamo y también se tendrán en cuenta los préstamos para la vivienda.

Al adquirir determinados productos, corresponde a la entidad financiera facilitar el seguro correspondiente; en consecuencia, los gastos vinculados a servicios proporcionados por terceros, que el cliente paga directamente, no forman parte de los cálculos. Un ejemplo ilustrativo es el seguro de tarjeta, ya que la determinación de TCEA en los casos de operaciones correspondientes activas se lleva a cabo bajo el sistema de cuotas, siempre que se satisfagan todas las condiciones establecidas previamente, utilizando la fórmula especificada en el Anexo 1 del reglamento., la TCEA para la operación activa en el sistema de circulación se determinará utilizando un modelo estandarizado para comparaciones de costos y estará sujeto a todas las condiciones que se hayan alcanzado y se describen en el Anexo 1^a del reglamento.

Por lo mencionado en el artículo la TCEA; es determinada por el mercado y tal como indica el autor Blossiers (2016) “(...) el BCRP de conformidad con el artículo 52° de su Ley orgánica podría de manera excepcional fijar tasas de interés máximas y mínimas (...)” (p. 130). Sin embargo, la circular N°027-2001 que para la determinación de los requisitos de contenido de la TCEA se toman en consideración las disposiciones del BCRP. Esto también se aplica a los cálculos; por ejemplo, un servicio de terceros, como el hecho de que tenga una tarjeta de

crédito con seguro de protección de tarjetas, el monto que paga por este seguro no se tendrá en cuenta al determinar la TCEA.

Otro de los capítulos de este dispositivo normativo que explica sobre las comisiones aplicables y gastos, de la siguiente manera:

Sub Capítulo II sobre los criterios aplicables a Las Comisiones y gastos, donde el artículo 9° nos llevara por el camino correcto para conocer el significado y la diferencia de comisiones y gastos:

Artículo 9°. - Definición de comisiones y gastos

El análisis del artículo señala que las comisiones y tasas serán establecidas con libertad en concordancia con lo indicado en el artículo 9 de la Ley General de Instituciones Financieras, el cual establece que dichas comisiones constituyen la retribución por las transacciones que realizan los usuarios o por los servicios acordados previamente y provistos de manera legal.

El dispositivo normativo entonces explica que los Bancos tienen la libertad de colocar sus precios cada vez que tengan acceso a operaciones o servicios adicionales a aquellas operaciones que sí están contratadas por los clientes-usuarios, aquí debemos recordar lo que mencionamos en conformidad con la Rs. SBS. N°8181-2012 “reglamento de transparencia”; es decir que, las entidades están en su derecho de decidir sobre los precios de las transacciones adicionales que se realiza en la entidad, entonces; con más razón, son ellas las que deben brindar la información verídica de estos costos y la razón y es también obligación del usuario; antes de “pagar por pagar”, debería tener la libertad de decidir si está de acuerdo con estos montos o si podría elegir los servicios de otra entidad bancaria; sin embargo, en nuestra realidad no se refleja; el ejemplo más claro para efectos de la investigación, es plantearse la siguiente pregunta:¿Cuánto me cobra el Banco Scotiabank por realizar el retiro de efectivo de mi tarjeta de crédito?, al determinar la respuesta se debe realizar el tarifario disponible en la página web del Banco, este muestra en la plataforma un formulario de 12 ítems que contiene las tarifas de una tarjeta visa clásica, donde especifica las condiciones de actividades, costos e interés que este provee; por ejemplo, si utilizo el cajero automático local el cargo es de 3.5% de acuerdo al monto de retiro, donde en moneda nacional se realizara un cargo

mínimo de S/15.00 (quince con 00/soles) y máximo de S/.50.00 (cincuenta con 00/soles), muy aparte de esta comisión que solo se ocasiona por uso del cajero, el monto a pagar incluirá los intereses de la disposición de efectivo, calculados de acuerdo a la Tasa de la tarjeta en este ejemplo de acuerdo a la tarjeta visa clásica, ya que cada tipo de tarjeta de crédito tiene una diferente tasa de interés.

De acuerdo a ejemplo mencionado, los usuarios al momento de obtener el producto muchas de las personas desconocen sobre este tipo de comisiones, esto se debe a la falta de información brindada al adquirir el producto, cuando se acude a una entidad financiera los asesores solo te informan sobre los beneficios que tienes en compras, descuentos de determinadas tiendas, tienen el objetivo de generar la necesidad que el potencial cliente requiere para la adquisición de una tarjeta; lo cual no está mal, lo que sí está mal es que en ningún momento los asesores explican sobre las comisiones y gastos que conlleva tener una tarjeta, dejando en la imposibilidad al cliente la oportunidad de elegir y tomar una decisión de acorde a su realidad económica; más por el contrario, la venta que realizan se puede calificar de fraudulenta; un ejemplo de ello, los asesores indican que el retiro de efectivo de tarjetas de crédito el interés solo será incluido en el valor de la cuota, lo cual como se observa en el ejemplo, es falso. Esto origina que el usuario tenga toda la responsabilidad, el cliente no se entera de ello hasta percatarse de sus estados de cuenta; para ser más comprensible el entendimiento si retiro S/.100.00 (cien con 00/soles) a razón del 3.5% sería un monto de S/.3.50 (tres con 50/soles) de comisión sin embargo de acuerdo al tarifario el monto mínimo de cargo es de S/15.00 (quince con 00/100 soles) por ende la comisión que me cobren por tal retiro será este monto.

Figura 1. *Ejemplo de cobro de comisiones*

	3.00%	3.00%
3. Categoría: Uso de canales		
3.1. Denominación: Uso del Cajero Automático		
3.1.1 Uso de Cajero Automático Local (7)		
	3.5% Mín S/ 15.00 Máx S/ 50.00	3.5% Mín US\$ 6.00 (S/ 19.80) Máx US\$ 20.00 (S/ 66.00)
3.1.1 Uso de Cajero Automático Internacional		
	3.5% Mín S/ 20.00 Máx S/ 50.00	3.5% Mín US\$ 8.00 (S/ 26.40) Máx US\$ 20.00 (S/ 66.00)

Fuente: Banco Scotiabank.

Habiendo comprendido el tema de las comisiones el artículo también brinda el concepto de gastos en su inciso b) tal como se indica a continuación:

- Las tarifas comprenden los costos por transacciones adicionales y/o servicios contratados, siendo sancionados de manera oficial en referencia a las entidades que actúan como intermediarios entre los usuarios y terceros. En otras palabras, estas son aplicables a aquellas que no formalizan siempre acuerdos relacionados con productos financieros, pero que utilizan el servicio; los cargos podrían ser debitados al cliente, es decir, al individuo que establece el contrato del producto con el banco, siempre y cuando las normativas pertinentes clarifiquen de manera limpia la naturaleza del contrato.
- Es decir, para comprender la definición solo se debe plantear la siguiente pregunta: ¿Cuánto cobra el Banco Scotiabank cada vez que realizo un pago de tarjeta de crédito del Banco Falabella? Respondiendo la interrogante: el Banco Scotiabank tiene un cargo de comisión por el monto de S/.1.00 (un con 00/100 sol) si realizo el pago de tarjeta de Crédito específicamente al Banco Falabella; acotando que el pago puede ser a otras entidades bancarias, por supuesto que la operación se podrá hacer si el interesado tiene una cuenta de ahorros en el Banco Scotiabank, lo cual nos lleva a revisar el tarifario de ambas entidades financieras para comprobar que es esta información es cierta y efectivamente, lo encontramos dentro del tarifario de tasas, comisiones y gastos de tarjeta de crédito del Banco Falabella, donde indica que: “el pago de tarjeta mediante transferencia interbancaria”, será de S/1.00, calificado de acuerdo al tarifario como un gasto.

Figura 2. Tarifario del Banco Falabella

Banco Falabella			
TARIFARIO DE TASAS, COMISIONES Y GASTOS DE TARJETAS DE CREDITO			
COMISIONES			
Uso de Canales	Uso de Cajero Automático	Uso de cajeros automáticos del Banco falabella para retiro en efectivo (Por Operación)	S/. 6.90
Servicios asociados a la tarjeta de crédito	Envío físico de estado de cuenta	Comisión de envío de estado de cuenta (Mensual)	S/. 10.00
Servicios brindados a solicitud del cliente	Duplicado de contrato u otro documento	Comisión por duplicado de estado de cuenta (Por Operación)	S/. 5.50
Servicios asociados a la tarjeta de crédito	Evaluación de póliza de seguro endosada	Comisión por evaluación de póliza endosada ⁽⁵⁾ Por Operación	S/. 180.00
GASTOS			
Banco Falabella			
- Cajas, Cargo en Cuenta, Web			Sin Costo
Cajas en Falabella, Tottus y Sodimac			Sin Costo
Seguro de Desgravamen Tarjeta de Crédito (prima mensual)			S/. 6.90
Por pago de tarjeta mediante transferencia interbancaria			S/. 1.00
Servicio por cambio de moneda extranjera distinta a dólares americanos (cobro realizado por Visa) ⁽⁶⁾			1% del monto de la transacción

Fuente: Banco Falabella

Conforme el análisis, los bancos conforme a las normativas vigentes tienen como papel promover y asignar recursos financieros, internos y externos, provenientes de la emisión de títulos de deuda o de capital accionario, hacia los sectores más productivos, la Banca de Inversión opera esencialmente como intermediaria entre las empresas que requieren recursos financieros y el mercado de capitales, poniendo en contacto a los poseedores y demandantes de los recursos, estructurando un financiamiento directo (Puémape, 2013).

Es así, que conforme al artículo 10° referente a la determinación de comisiones y gastos, nos detalla que las compañías tienen la facultad de fijar comisiones y cargos asociados a operaciones y/o servicios esenciales o inherentes a las operaciones activas o pasivas convenidas con el cliente. En relación con este asunto, es imperativo seguir los criterios que se detallan a continuación:

- a. En lo que respecta a las operaciones activas, en situaciones que involucren nuevas transacciones mediante procesos de refinanciamiento o reestructuración de créditos, se considerará como servicio esencial u operación aquello que sea inherente a:
 - ii. Firma de contratos, evaluación de usuarios, pagos, gestión de créditos y trámites de cobro de deudas.
 - iii. Asimismo, es necesario considerar todos los pasos en la evaluación, constitución y administración de las garantías de los bienes que se determinen por su composición, tales como hipotecas, automóviles, créditos hipotecarios, entre otros. Los procedimientos para la búsqueda de títulos también deben tenerse en cuenta porque se evaluarán como parte de la garantía.
 - iv. Métodos disponibles para liquidar la garantía, tales como la ejecución hipotecaria en diversas eventualidades.
- v. En el contexto de tarjetas de crédito, se refiere a la emisión inicial o a la renovación del soporte físico de datos necesario para la

utilización de la línea de crédito cuando este ha alcanzado su fecha de vencimiento.

- b. En lo que respecta a transacciones pasivas, se considerará como operación y/o servicio esencial o inherente a:
- i. Todo lo relacionado con la custodia del depósito
 - ii. Los costos vinculados con la apertura de la cuenta de ahorros.
 - iii. La emisión inicial o la renovación al vencimiento del medio físico necesario para efectuar retiros de la cuenta (cuando este medio sea requerido para tal fin).
 - iv. Poseer un medio, ya sea físico o electrónico, destinado a llevar a cabo transacciones (cuando sea esencial para realizar dichas operaciones)

Como tercer punto según la normativa, en todo caso se puede facturar los costos relacionados con seguros, servicios notariales, tasación y registros, siempre que estén asociados al servicio contratado y se consideren conforme a lo establecido en el Reglamento de uso de tarjetas de crédito

Independientemente de lo anterior y teniendo en cuenta las características inherentes al producto o servicio ofrecido, se puede concluir que un determinado beneficio debe considerarse necesario o inherente. De lo contrario, se verá afectado o imposibilitado el suministro y/o uso de los bienes o servicios descritos, lo que impedirá el cobro de comisiones o honorarios relacionados con esta prestación. El Apéndice 3 de las Reglas contiene ejemplos de tarifas que no cumplen con los criterios de comisión o gastos requeridos y se proporciona únicamente con fines ilustrativos.

Teniendo en cuenta las definiciones y las condiciones en las que se determinan las comisiones y gastos de acuerdo a la normativa vigente, se comprende que es muy importante reconocer las diferencias de estos términos para que al momento de utilizar un producto financiero, la tarjeta de crédito, se pueda establecer diferencias de los cargos que se hacen en esta y de qué manera se puede utilizar de manera óptima este tipo de productos bancarios, debido a que si los usuarios incrementan sus conocimientos en lo que respecta a la cultura financiera, los inconvenientes venideros podrían disminuir y de esta manera como

consumidores se opte por la toma de decisiones que no pongan en riesgo la capacidad de endeudamiento y la imagen crediticia en el sistema financiero (Blossiers, 2016).

En el capítulo III que trata sobre intereses, comisiones, honorarios, distribución continua de productos y servicios, tiene las siguientes disposiciones:

Artículo 12°. – “Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios”. Las disposiciones anteriores requieren que las instituciones financieras proporcionen a los usuarios información sobre tasas de reembolso, tasas de incumplimiento o sanciones por infracciones, así como comisiones y tarifas asociadas con diversos productos y servicios. Aclarar que esta información debe ser proporcionada de manera transparente, comprensible y directa, indica que la comisión debe ser detalladas con las denominaciones y categorías que la Superintendencia defina mediante una norma de carácter general. En este contexto, es necesario comprender tanto el aspecto relacionado con los costos como la justificación y la relación del cobro con el servicio proporcionado.

Específicamente se trata de operaciones en las cuales se asigna al usuario la responsabilidad de asumir los impuestos que guarden relación directa con la operación financiera, en consecuencia, es esencial que se informe de forma clara y anticipada sobre la infracción correspondiente, considerando tanto el tipo de impuesto al que se encuentra sujeto, su porcentaje y, en aquellos casos que aplique, el monto específico (Puémape, 2013).

Al realizar un análisis del marco normativo, se evidencia que, Se observa que, a pesar de la imposición a las entidades bancarias de comunicar a través de un tarifario los costos relacionados con tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios, la implementación de esta regulación presenta inconvenientes evidentes. El problema se refleja en el elevado número de quejas de la gente, especialmente sobre las tarjetas de crédito, esta situación demuestra que estas dificultades afectan no sólo a los usuarios existentes, sino también a aquellos que solicitan una tarjeta de crédito por primera vez. Aunque los bancos tienen la obligación de proporcionar y divulgar esta información, esta obligación no puede considerarse efectiva para lograr su objetivo (Omnes, s.f.).

A continuación, el análisis de determinados dispositivos normativos para la comprensión de derechos y obligaciones de las entidades bancarias y los usuarios se debe contemplar el artículo 13° de la norma teniendo en cuenta los siguiente:

Artículo 13°. – “Acerca de los procedimientos para divulgar información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios”

El artículo detalla que, con el objetivo de facilitar la comunicación de información concerniente a tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o sanciones, gastos, comisiones y particularidades de los productos o servicios prestados, en la medida en que sea pertinente, las entidades financieras deben tomar en cuenta los siguientes aspectos:

a. Cuadro de Tarifas. En situaciones en las que la divulgación de información se realice mediante un catálogo o cuadro de tarifas, se deberá llevar a cabo la publicación:

- i. La tasa de interés compensatorio debe ser exhibida únicamente en su equivalencia anual efectiva.
- ii. La tasa de interés moratorio debe ser mostrada únicamente en su forma efectiva anual, o la penalidad que se impondrá en caso de incumplimiento con la obligación de pago.
- iii. Comisiones, que deben necesariamente abarcar, según corresponda, las designaciones o clasificaciones aprobadas por la Superintendencia mediante una normativa de carácter general
- iv. Gastos.
- v. Tributos

2.2.1.2. La imputación de pago en tarjetas de crédito de acuerdo al reglamento.

Conforme al reglamento de tarjetas de crédito y débito Rs. SBS. N°6523-2013.

La importancia de los principios para efectos de la presente investigación se funda; a partir, de los siguientes artículos:

Artículo 3°. Referente a las Tarjetas de crédito, indica lo siguiente:

Son las tarjetas de crédito, aquel instrumento el cual permite, conforme con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar determinadas operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, es decir como indica Blossiers (2016) “(...) cada usuario tiene límites con respecto a la cantidad que pueden cargar a sus tarjetas de crédito pero al tener una línea de crédito revolvente, no se requiere que el cliente pague la cantidad total cada mes en lugar de esto, el saldo, elemento revolvente, acumulará los intereses (...)” (p. 217). En ese análisis el crédito revolvente permite disponer de este crédito las veces que se requiera y su uso va a depender de los pagos que se realice, ya sean pagos totales, parciales o pago mínimo, es importante saber que haciendo esta operación se cobrarán intereses sobre el saldo pendiente otorgada por la empresa emisora a favor del titular.

Con esta tarjeta, el usuario tiene la capacidad de adquirir productos o servicios en los establecimientos que están afiliados como proveedores, así como efectuar el abono de sus responsabilidades financieras, incluyendo pagos de servicios esenciales; en el caso de que la entidad emisora lo permita y el titular no renuncie limpiamente, el titular también podrá aprovechar el servicio de disposición de efectivo y otras prestaciones vinculadas a la tarjeta de crédito, bajo los límites y términos acordados. En consecuencia, se compromete a cumplir con la obligación de cancelar el importe correspondiente a los bienes y servicios obtenidos, los pagos realizados y los demás cargos, de acuerdo con lo establecido en el contrato respectivo (Puémape,2013)

Enfatizando en la definición de las tarjetas de crédito, el marco normativo resalta que antes de su emisión, es necesario establecer un acuerdo entre la entidad emisora y el titular, es decir, el cliente, con el propósito de permitir la realización de operaciones específicas. Esto se debe a que la emisión de una tarjeta se considera dentro de las operaciones activas de una institución financiera, a través de la cual se pone a disposición del cliente una línea de crédito. Se hace referencia aquí a los aspectos económicos de la operación, definiendo el término en función de elementos como intercambio, beneficio y disfrute, intrínsecos a los contenidos y efectos económicos de las transacciones de crédito. Sin embargo, en lo que respeta al término "crédito", se argumenta que existe cierta imprecisión terminológica, ya que el concepto de crédito es debido a la naturaleza jurídica, sin embargo, las

implicaciones económicas de la operación de crédito, tanto para el prestamista como para el prestatario, así como para la economía general del país, son consideradas aparte y no deben ser confundidas con el concepto jurídico del crédito. (Blossiers, 2016).

Como lo menciona el autor se comparte la idea indicando que el concepto de crédito se basa netamente en un aspecto jurídico, siendo lo primordial el efecto que este genera en el comportamiento financiero de una sociedad; por ende, el motivo de análisis para efectos a posteriori, el derecho plantea a la imputación de pagos en tarjetas de crédito cómo el análisis del fenómeno crediticio. La concesión de crédito se configura como un acto de naturaleza jurídica, al mismo tiempo que el sistema legal rige las especificidades bajo las cuales se otorga dicho crédito. Para que este proceso tenga lugar, es indispensable la presencia de la confianza y la intención por parte de la entidad bancaria, esta intención desde la perspectiva jurídica, implica convertirse en beneficiario de una obligación postergada, es decir, asumir la disposición de convertir una prestación en una deuda aplazada, es decir, la voluntad de realizar anticipadamente una prestación y ser acreedor del equivalente económico.

Así, los elementos que constituyen la naturaleza jurídica de la carta de crédito son los siguientes: la transferencia de bienes (ya existentes o prometidos) del acreedor al deudor con una compensación financiera diferida, la suspensión o demora entre el ejercicio de los derechos, el cumplimiento de la deuda por parte del acreedor, el cumplimiento de la deuda por parte del deudor y, por último, la generación de intereses como compensación por el tiempo entre las prestaciones de ambas partes en la relación crediticia. (Blossiers, 2016, p. 211- 212).

Es esencial en la evaluación de esta relación crediticia examinar la normativa relacionada con el contenido contractual en el caso de la emisión de tarjetas de crédito. En este sentido, el capítulo II de la normativa en cuestión no proporciona disposiciones generales aplicables a las tarjetas de crédito. En consecuencia, el artículo 5° se detalla, estableciendo que el contenido mínimo del contrato para tarjetas de crédito debe incluir, como mínimo, la siguiente información:

1. Las disposiciones que rigen el incremento o disminución de la línea de crédito, así como los procedimientos para obtener el consentimiento previo del usuario, en caso de que el propósito sea efectuar un aumento, están sujetos a las condiciones estipuladas en el artículo 30° del "Reglamento de Transparencia
2. Medios y forma de pago permitidos.
3. Las responsabilidades y procedimientos que deben ser seguidos por las partes implicadas en situaciones de pérdida, sustracción, robo o hurto de la tarjeta de crédito, así como de la información que dicha tarjeta.
4. Situaciones en las que es procedente la cancelación o bloqueo de la tarjeta de crédito y la terminación del contrato asociado.
5. Los términos y requisitos pertinentes para la renovación del contrato, si esta fuera necesaria.
6. Determinación de la frecuencia con la cual se proporcionarán o entregarán los estados de cuenta
7. Identificación de la persona a la cual se expedirán los estados de cuenta, ya sea el titular o usuario, según corresponda.
8. Las disposiciones vinculadas a las condiciones para proporcionar y exhibir el estado de cuenta, ya sea en formato electrónico o físico, se adecuarán de acuerdo con la elección manifestada por el cliente, y se fijará un período específico para la aceptación del correspondiente estado de cuenta.
9. Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar lo siguiente:
Respecto al criterio de imputación de pago aplicable para saldar la deuda de la línea de crédito, debe ser explícito y en situaciones donde los contratos estén formalizados con usuarios amparados por el Código, **no puede generar un aumento injustificado del importe adeudado para el titular** [el énfasis es añadido]. Con este propósito, la asignación del pago debe contemplar los siguientes aspectos:
Orden para la imputación del pago:
9.1 Inicialmente, el desembolso efectuado se destinará a satisfacer el pago mínimo, teniendo en cuenta los elementos específicos que

comprende dicho concepto según lo establecido en la circular que regula el pago mínimo.

9.2 Los pagos correspondientes a cantidades menores al pago mínimo se asignarán según lo establecido por las empresas del sector financiero, conforme a lo estipulado en el artículo 87 del Código. En relación al capital, la imputación del pago se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- a. Primero, se debe proceder con el pago de las deudas que se encuentran en cuotas, es crucial comenzar con las obligaciones que poseen tasas de interés más elevadas y avanzar hacia aquellas con tasas inferiores. Luego, se aplicará a los saldos restantes del capital de cada deuda revolvente, dividido entre el factor revolvente, siguiendo el orden decreciente mencionado.

9.3 Este inciso aclara que en caso de que el pago realizado supere el pago mínimo según lo definido en el numeral 9.1, el excedente se asigna de manera secuencial, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- (i) En primer lugar, el remanente (excedente) se asigna a la deuda revolvente que esté pendiente al momento del pago, siguiendo un orden que comienza por las obligaciones con tasas de interés más altas y avanzando hacia aquellas con tasas más bajas.
- (ii) En caso de saldos remanentes después de saldar completamente la deuda mencionada en el inciso (i) anterior, se deben tener en cuenta las siguientes consideraciones:
 - a. Si el saldo restante supera el equivalente a dos cuotas futuras de la operación en cuotas con una tasa de interés más alta, se asigna dicho monto como un pago anticipado. Esto conlleva a la reducción del número de cuotas y, por ende, a la disminución del plazo del crédito. En situaciones donde existan dos o más cuotas futuras con tasas de interés idénticas, se prioriza el pago de la cuota más antigua, en caso de cuotas con tasas diferentes, se

inicia por saldar las obligaciones con tasas de interés más altas y se continúa hasta llegar a las de tasas más bajas.

- b. Si el saldo restante es igual o inferior al equivalente de dos cuotas futuras de la operación en cuotas con una tasa de interés más alta, se destina dicho monto al pago de la deuda revolvente pendiente, incluyendo los intereses asociados y otros cargos generados, si los hubiera. En casos donde no exista deuda revolvente, o si el saldo excede la deuda revolvente al momento de la fecha de corte, se aplica a las cuotas contempladas en el nuevo pago mínimo, este proceso comienza por saldar las obligaciones con tasas de interés más altas, avanzando hacia aquellas con tasas más bajas.

9.4 La secuencia de asignación de pagos descrita en el párrafo anterior no se aplica en los siguientes casos:

- (i) Se presenta una negociación efectiva cuando el titular ha sido informado de las consecuencias económicas y las implicaciones de la regla de asignación de pagos acordada. Además, la cláusula que contiene esta regla no debe ser una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione la suscripción del mismo. Se requiere evidencia de que el titular ha influido en el contenido de la cláusula.
- (ii) Cuando el cliente solicita en cada ocasión que se realice el pago que se aplique en un orden diferente, la empresa debe documentar esta decisión. Además, si el cliente realiza el pago como anticipado, se aplican las condiciones establecidas en el literal a. del inciso (ii) del numeral 9.3.

10. Las condiciones generales para la autorización del excedente de la línea de crédito deben ser establecidas hasta un límite razonable, considerando criterios como la capacidad de pago del titular y su perfil habitual de consumo.

11. Información relativa a la provisión de los servicios vinculados a las tarjetas de crédito mencionados en el artículo 7° del Reglamento.

12. Las disposiciones generales que rigen la eliminación y reactivación de los servicios mencionados en el artículo 7° del Reglamento, cuando sea pertinente, y el manejo que se dará, en relación con dichos servicios, a las tarjetas adicionales.

13. Aquellos que la entidad financiera o la Superintendencia determine a través de una comunicación oficial.

Se plantea el hipotético caso de una deuda en la tarjeta de crédito con en el plan de disposición de efectivo, con una TEA de 89.90%, surgiendo lo siguiente:

1. Se realizó un retiro por el monto de S/5 000.00 y se programó en 12 cuotas.
2. Al día siguiente, es visualizado que el retiro no fue suficiente; por lo que, se decide realizar un nuevo retiro de monto de S/.450.00, programándolo en 12 cuotas, como el primer retiro.

Finalizado el procedimiento, se generó un cierre de facturación y; a partir de ello, se puede visualizar el estado de cuenta. En ella se observa un simulacro aproximado de las cuotas que se debe cumplir en las cuotas, para la visualización de la cantidad exacta solo se puede visualizar en el estado de cuenta, observando lo siguiente:

$$(1) \underline{5\ 000} \times 0.0749 = 374.50 \text{ ----- interés adicional mensual. (TEM=7.49\%)} \\ 5\ 000/12 = 416.66 + 374.50 = \text{S}/.791.16. \text{ ---- cuota mensual.}$$

Es decir, en 12 cuotas el total a pagar es: **S/9 493.92**. Teniendo como resultado del pago de los intereses por el monto de S/4 493.92.

$$(2) \underline{450} \times 0.0749 = 33.70 \text{ ----- interés adicional mensual.} \\ 450/12 = 37.50 + 33.70 = \text{S}/71.20. \text{ ----- cuota mensual.}$$

Es decir, en 12 cuotas el total a pagar es: **S/.854.46**/ siendo los intereses por el monto de S/.404.46.

Ahora bien, cuando realice el abono mensual facturado en el estado de cuenta este se distribuirá de la siguiente manera:

En primer lugar, sobre la deuda en cuotas, en este caso práctico se plantean dos deudas en cuotas, ello significa que se aplicará la recaudación de la primera deuda; es decir, a la primera operación que se realizó por el monto de S/ 5 000.00. Se toma la decisión de pagar; en primera instancia, la deuda de S/.450.00, debido que el pago en un plazo de 12 cuotas genera un interés de casi el doble. La acción que se toma es dirigirse físicamente al establecimiento bancario para hacer efectivo la cancelación de la segunda deuda; sin embargo, dicho procedimiento es negado por un servidor de la entidad. Referente a ello la ley señala que las deudas están clasificadas por orden de imputación temporal, señaladas de la siguiente manera:

- a. Deuda en cuotas.
- b. Se inicia por aquella que tiene la tasa más alta.
- c. Luego por aquella de tasa más pequeña.
- d. Saldos que surgen del capital de cada obligación revolvente, divididos por el factor revolvente.

En el ejemplo mencionado, es relevante destacar que el cliente bancario posee la facultad de pago. Según lo estipulado en el Artículo 1256° del Código Civil, que trata sobre la Imputación por el deudor, se establece que la persona que mantiene varias deudas con el mismo acreedor puede especificar, al realizar el pago o antes de aceptar el recibo emitido por el acreedor, a cuál de las deudas desea asignar el pago efectuado, en caso de que la normativa haga referencia a esto, el reglamento debe ajustarse en consecuencia.

2.2.1.3. Primera modificación sobre la imputación de pago.

Resolución SBS. N.° 652-2016- primera modificatoria de la Rs. N.°6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito.

El reglamento que modifica las disposiciones sobre el uso de tarjetas de crédito y débito, introduciendo definiciones clave como la deuda revolvente. Se incorporan precisiones sobre la fecha de corte, detallando que su cálculo implica considerar la totalidad de la deuda revolvente registrada en dicho momento, la suma de las cuotas a pagar en el período, las comisiones, los gastos, el interés compensatorio generado por la deuda revolvente durante el periodo de facturación,

y el interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento del pago dentro del plazo establecido en el estado de cuenta del periodo anterior.

Además, en el marco normativo, se establece la sustitución del numeral 9 por el siguiente texto:

Artículo 9, indica que el procedimiento de imputación para el abono a la línea de crédito debe ser transparente y, en situaciones donde los contratos sean suscritos con usuarios amparados por las disposiciones del Código, no debe resultar en un aumento desproporcionado de la deuda para el titular. En este contexto, la asignación de pagos debe tener en cuenta lo siguiente:

9.1. En primer lugar, el pago debe destinarse a satisfacer el pago mínimo, tomando en cuenta los elementos contemplados en la Circular de Pago Mínimo.

9.2 El abono de montos inferiores al pago mínimo se efectúa según lo estipulado por el artículo 87 del Código. En cuanto al capital, se asigna inicialmente a la deuda en cuotas, siguiendo una secuencia desde aquellas con tasas de interés más altas hasta las de tasas más bajas. Posteriormente, se dirige a los saldos resultantes del capital de cada deuda revolvente, dividido entre el factor revolvente, en un orden decreciente específico

9.3 El abono del excedente sobre el pago mínimo requerido se implementa, a menos que se den las circunstancias excluidas conforme se detallan en el numeral correspondiente.

9.4, de la siguiente forma:

- (i) Primero, la deuda revolvente se inicia por las obligaciones sujetas a una tasa de interés más alta, progresando hacia aquellas con tasas de interés decrecientes.
- (ii) Posteriormente, se destina al pago de la deuda en cuotas, comenzando por las obligaciones con tasas de interés más altas y avanzando hacia aquellas con tasas de interés más bajas, conforme a los criterios establecidos a continuación:
 - a. Los pagos que superen el equivalente a dos cuotas futuras de una operación en cuotas con una tasa de interés mayor se consideran como pagos anticipados. En tales situaciones, al

realizar el pago, las empresas deben solicitar a los clientes que indiquen si prefieren reducir el monto de las cuotas restantes manteniendo el plazo original o disminuir el número de cuotas, lo que resultará en una reducción del plazo del crédito. Las empresas deben mantener un registro que evidencie la elección del cliente. En caso de falta de elección, se seguirán los mecanismos establecidos en los contratos. En un plazo de quince (15) días desde el pago, las empresas realizarán la reducción del número de cuotas. Si hay dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés, se dará prioridad al pago de la más antigua.

b. Los pagos inferiores o iguales al equivalente de dos cuotas de una operación en cuotas con una tasa de interés mayor se consideran como adelanto de cuotas. En estas situaciones, las empresas aplicarán el monto a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas. Los clientes tienen la opción de solicitar, antes o al realizar el pago, que se aplique como pago anticipado, y en este caso, se seguirá lo indicado en el literal a.

Referente a la orden de imputación de pagos:

9.4 Las disposiciones sobre el orden de imputación de pagos establecidas en el numeral anterior no se aplicarán cuando:

- (i) existe efectiva negociación; es decir, cuando se haya informado al titular sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada y la cláusula que la contenga no constituya una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; y se permita evidenciar que el titular ha influido en el contenido de la cláusula; o,
- (ii) Cuando el cliente, en cada instancia de pago, requiera la aplicación en un orden diferente, la empresa debe conservar un registro de esa elección,

Artículo 2.- Ajustar el "Reglamento de Transparencia" sobre información y contratación con usuarios del sistema financiero conforme al siguiente texto:

1. Reemplazar el numeral 22.5 del artículo 22° con el siguiente texto:

"22.5 Los pagos anticipados totales en obligaciones bajo el sistema revolvente se aplican considerando una disminución de los intereses, comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales a la fecha en la que se realiza el pago, en caso correspondan.

2. Integrar el numeral 22.6 al artículo 22° con el siguiente texto:

"22.6 Los pagos anticipados y parciales en obligaciones bajo el sistema revolvente, que son aquellos realizados por encima del pago mínimo, deben contemplar los siguientes aspectos:

a) En el evento de efectuarse pagos parciales anticipados en obligaciones relacionadas con tarjetas de crédito, se debe llevar a cabo siguiendo la normativa que establece el orden de imputación de pagos, según lo dispuesto en el reglamento de tarjetas de crédito y débito.

b) En situaciones en las que se efectúen pagos anticipados parciales, dichos pagos deben aplicarse considerando una disminución de los intereses, comisiones y gastos estipulados en las cláusulas contractuales correspondientes.

c) En situaciones de pagos anticipados parciales que abarquen cuotas futuras, se deben destinar a la disminución específica del número de cuotas, salvo cuando el cliente indique expresamente que se procede a reducir el monto de las cuotas. Esta elección queda a discreción del cliente, quien, tras recibir la información pertinente por parte del personal bancario, decide si el pago anticipado se destinará a reducir el número de cuotas o simplemente a disminuir el monto de la cuota, manteniendo el mismo número de cuotas. y el plazo original para el pago total.

2.2.1.4. Tratamiento actual del derecho a la imputación del pago.

Resolución SBS N°5570-2019 (última modificatoria)

Alteración de las disposiciones establecidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante la Resolución SBS No 6523-2013 y sus enmiendas normativas subsiguientes, conforme a los siguientes términos.

Se efectuaron ajustes en los siguientes apartados: el numeral 16 del artículo 2, el artículo 3, el artículo 4, los numerales 2, 3, 4, 8, 9 y 12 del artículo 5, el artículo 6, el artículo 7, el primer párrafo del artículo 9, el artículo 10, el primer párrafo del artículo 11, el artículo 13, el primer párrafo del artículo 14, el numeral 4 del artículo 16, el numeral 2 del artículo 22 y el artículo 23, con los siguientes textos:

Artículo 2.- referente a las Definiciones:

Donde el siguiente artículo va a considerar las definiciones: Numeral 16 del Artículo 2°. tarjeta: tarjeta de crédito y/o débito, según corresponda.

Artículo 3.- Referente a las tarjetas de crédito

. La tarjeta de crédito se define como un medio de pago que puede manifestarse en formato físico o tener una representación digital o electrónica, estando vinculado a una línea de crédito proporcionada por la entidad emisora. En conformidad con lo dispuesto en el contrato respectivo, el titular, mediante la tarjeta de crédito, tiene la capacidad de efectuar pagos por servicios, obligaciones o bienes, así como de acceder a servicios adicionales según lo establecido en el presente reglamento.

Desempeñando su función monetaria, tanto el BCR (Banco Central de Reserva) como los bancos comerciales generan los medios de pago utilizados por los agentes económicos en sus diversas transacciones. Esta creación de medios de pago se lleva a cabo mediante dos formas de emisión:

- A. Emisión primaria: Se refiere a la creación del dinero físico (billetes y monedas), una prerrogativa exclusiva de los bancos centrales de cada país.
- B. Emisión secundaria: Consiste en la adición de dinero bancario a la economía, resultado de nuevos depósitos que no provienen de entregas de dinero en efectivo, sino que se originan por la concesión de créditos por parte de los bancos comerciales. La expansión de este dinero bancario se encuentra limitada por el encaje bancario y la política monetaria y crediticia establecida por el organismo rector y regulador (en nuestro

caso, el BCR). Estas políticas se alinean con los lineamientos establecidos en materia de política económica por el gobierno central (Puémape, 2016).

Artículo 5.- En relación con el contenido mínimo del contrato para tarjetas de crédito, se establece que dicho contrato debe incluir, como requisito mínimo, la siguiente información:

- a. La forma para poder realizar el pago de la tarjeta de crédito (todas las formas que ayuden al cliente a tomar la mejor decisión al momento de realizar el pago) y canales permitidos para efectuar el pago.
- b. el contrato también de indicar los procedimientos y responsabilidades de las partes en caso suceda el extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones.
- c. El contrato también debe indicar los derechos de los usuarios a realizar el bloqueo de la tarjeta y a la resolución del contrato; también los casos en los que las empresas pueden proceder al bloqueo de la tarjeta incluida la línea de crédito y a la resolución del mencionado contrato.
- d. Adicional a ello el contrato de la tarjeta de crédito debe incluir aquellas condiciones generales de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica.
- e. El contrato para la emisión de una tarjeta de crédito también debe especificar detalladamente el orden de imputación aplicable para que el cliente pueda realizar el pago de la línea de crédito, por supuesto esta información debe ser clara y en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular, ara tal efecto, la aplicación del pago debe considerar los lineamientos establecidos en el artículo 5-a.
- f. El contrato también debe indicar aquellas condiciones generales en las que opera la incorporación de los servicios señalados en el artículo 7 del reglamento.

La modificación siguiente:

Artículo 6, que se centra en lo que respecta a la información mínima, condiciones y vigencia aplicables a la tarjeta de crédito,

Se establece que las tarjetas de crédito emitidas en formato físico tendrán carácter intransferible, por lo que el soporte físico de la tarjeta deberá incluir la siguiente información impresa:

Figura 3. Características físicas de la tarjeta de crédito



Fuente: Elaboración propia

1. Es necesario que incluya la razón social de la entidad emisora de la tarjeta de crédito o el nombre comercial asignado al producto por la empresa, así como la identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que está asociado, si aplica.

2. La tarjeta de crédito debe contener el número de identificación, compuesto por 16 dígitos, que la distingue y la relaciona con la cuenta o línea de crédito correspondiente.
3. El nombre del titular de la tarjeta de crédito debe estar claramente impreso en la tarjeta, y se debe proporcionar un espacio para su firma. No obstante, la firma puede ser sustituida o complementada por una clave secreta, firma electrónica u otros métodos acordados que faciliten la identificación del usuario antes de llevar a cabo cualquier operación.
4. Es necesario incluir la fecha de vencimiento en la tarjeta de crédito, la cual indica el último día en que se puede utilizar.

Las entidades tienen la autorización para emitir tarjetas que no incluyen toda la información detallada previamente, siempre y cuando utilicen una clave secreta como método de autenticación. A modo de ejemplo, se menciona la tarjeta Virtual de Pagum en el caso del Scotiabank. Es importante destacar que el período de validez de las tarjetas de crédito no puede superar los cinco (5) años, y también se pueden establecer plazos de vencimiento más cortos según lo acordado.

Figura 4. Caso Pagum



Fuente: Elaboración propia, extraído de Pagum.

Conforme indica el artículo 7, En cuanto a los servicios complementarios vinculados a las tarjetas de crédito

Las entidades pueden proporcionar los siguientes servicios complementarios:

1. Servicio de disposición de efectivo, el cual otorga al titular la opción de seleccionar, para cada transacción
2. Operaciones efectuadas mediante la red de internet, ya sea desde sitios web o mediante aplicaciones en dispositivos móviles, diferentes a aquellas proporcionadas por la entidad emisora.
3. La opción de sobregiro, conocida también como exceso de la línea de crédito, debe ser comunicada al titular antes de la formalización del contrato. Es esencial que el titular tenga la capacidad de activar estos servicios en el momento de la contratación o en una etapa posterior, y, si así lo desea, desactivarlos posteriormente. La desactivación debe realizarse mediante mecanismos que no sean más complicados que los utilizados para la activación. Además, las empresas no pueden agregar servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las entidades que proporcionan los servicios mencionados están obligadas a notificar a los usuarios todas las condiciones y riesgos relacionados con su uso, lo que incluye las precauciones de seguridad que deben seguir los usuarios al utilizar estos servicios a través de diversos medios o canales, tales como cajeros automáticos, plataformas web, dispositivos móviles, entre otros, según el producto o servicio adquirido por el cliente.

Artículo 9.- Referente a los cargos

El artículo 9 establece que las entidades cargarán el monto correspondiente a los bienes, servicios y compromisos adquiridos o abonados por el titular de la tarjeta de crédito, según las instrucciones de pago autorizadas por este. Este monto incluye la importación derivada de la utilización de los servicios contemplados en el artículo 7 del reglamento, así como cualquier otra obligación estipulada en el contrato de tarjeta de crédito, todo ello en conformidad con la legislación vigente aplicable.

Desempeñando su rol en la esfera de la inversión, los bancos llevan a cabo la función de invertir los capitales que han adquirido, asumiendo riesgos crediticios y direccionando los recursos obtenidos a través de depósitos hacia empresas y

actividades rentables. Este proceso implica canalizar estos fondos hacia negocios eficientes y hacia aquellas empresas que contribuyen al desarrollo económico en general. Es evidente que, en las tres funciones fundamentales atribuidas a los bancos, se subentiende que su actividad principal se origina en la captación y colocación de recursos en diversas formas de crédito. Incluso, la función monetaria, que confiere a una entidad financiera la categoría de banco, se manifiesta en la capacidad de crear dinero mediante el endeudamiento a la vista, es decir, a través del financiamiento a través de la cuenta corriente, generando así una operación de crédito convencional. (Puémape, 2016).

Es por ello que conforme el artículo 10, En relación con los elementos esenciales del resumen de cuenta de la línea de crédito, el informe de cuenta de la línea de crédito debe incluir al menos la siguiente información:

1. Debe detallar claramente el nombre del titular o usuario de la línea de crédito.
2. Debe tener el número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiendo por este, como mínimo, a los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta de crédito (información encriptada).
3. También se debe detallar el periodo de facturación y fecha máxima de pago.
4. Hacer referencia al monto total de la línea de crédito y monto disponible para realizar operaciones.
5. El estado de cuenta debe tener el saldo de la deuda total a la fecha de corte, por cada moneda (las tarjetas de crédito manejan saldos binomeda).
6. El estado de cuenta también debe detallar la tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad por incumplimiento, de acuerdo a los diferentes tipos de planes de financiamiento.
7. El estado de cuenta debe detallar el pago total del periodo y pago mínimo, por cada moneda. (fechas correspondientes de acuerdo al tipo de tarjeta de crédito).

8. También en el estado de cuenta se debe indicar los pagos efectuados durante el periodo de facturación, indicando la fecha en que se realizaron y el monto, en cada moneda, de ser el caso.

9. Dentro del estado de cuenta se debe detallar la relación de todas las operaciones registradas en el periodo de facturación, indicando el tipo de operación realizada, así como la fecha también el monto en cada moneda y el nombre del establecimiento, cuando corresponda. Si es el caso de operaciones en cuotas, se debe indicar el número de cuotas pactadas, y el número de cuota que corresponde pagar en el periodo de facturación.

10. El resumen del estado de cuenta debe especificar los montos de las cuotas de las operaciones en cuotas, indicando detalladamente la porción correspondiente al capital, los intereses, las comisiones y los gastos, en caso de aplicar.

11. El reglamento establece que el estado de cuenta debe especificar la tasa de interés compensatorio efectiva anual aplicable a cada operación, tanto aquella saldada mediante la aplicación de un factor revolvente como la realizada en cuotas.

12. En el estado de cuenta, es necesario señalar la fecha de cobro correspondiente a la renovación de la membresía, especificando el período al que está asociado y el monto correspondiente en caso de cobros por este concepto. Además, se debe detallar en qué situaciones se puede exceptuar el cargo por membresía.


13. En el estado de cuenta, se requiere desglosar el pago mínimo en cada moneda, según lo establecido en la circular de pago mínimo, detallando el monto


Asimismo, el estado de cuenta debe resaltar la información detallada en los numerales 3, 4, 5, 6 y 7, en la medida que sea aplicable. Además, únicamente puede incluir detalles de las operaciones realizadas con carga a la línea de crédito.

En cuanto a lo establecido por el reglamento, la información detallada en un estado de cuenta adquiere relevancia, ya que proporciona al cliente la cifra precisa de su deuda, permitiéndole realizar pagos de manera precisa y tomar decisiones financieras más informadas.


Figura 5. Caso Scotiabank

Pagina 1 de 2





QUINONES ARGE INGRID RAQUEL
 JR. MASTUERZOS 1784 LAS FLORES
 SAN JUAN DE LURIGANCO-LIMA 019716
 01019100



SBV10911347601967

1. TUS OPCIONES Y FECHA DE PAGO

	Soles	Dólares
Deuda total al 09-11-2019	S/ 2,703.92	US\$ 0.00
Pago del mes	S/ 2,703.92	US\$ 0.00
Pago mínimo	S/ 2,463.32	US\$ 0.00
Último día de pago: 06-12-2019		

Los importes señalados no incluyen el ITF. Recuerda, si tu fecha de pago cae domingo o feriado se traslada al día siguiente útil.

2. Información sobre tu Tarjeta 4539-3501-0943-9407 Scotiabank Visa Clasica

Linea de crédito:	US\$ 400.00	Deuda capital cuotas vigentes:	US\$ 0.00 S/ 0.00
Disponible compras:	US\$ 408.10-	Deuda capital rotativo vigente:	US\$ 0.00 S/ 270.60
Disponible efectivo:	US\$ 0.00	Deuda capital en mora:	US\$ 0.00 S/ 1,235.48


Deuda InstaCash: S/ 0.00

Tipo de consumo	TEA en soles	TEA en dólares
Compras	64.99%	64.99%
Disp. efectivo	89.99%	89.99%

Cuotas de los próximos meses (**)

	DIC-19	ENE-20	FEB-20
S/	0.00	0.00	0.00
US\$	0.00	0.00	0.00

* Cuota referencial, no incluye Instacash, envío de Estado de Cuenta, Seguro de Desgravamen, sistema rotativo ni consumos realizados después de la fecha de corte.



Al 09-11-2019
tienes acumulados:
0
puntos

3. Cómo llegaste a tu deuda total

Saldo anterior	+ Consumos	+ Intereses + comisiones + gastos + penalidades	- Pagos / ajustes	Deuda total (**)
S/ 2,497.14	S/ 0.00	S/ 206.78	S/ 0.00	S/ 2,703.92
US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00

** Revisa el detalle de tus movimientos en la siguiente página.

4. Cómo se compone tu pago mínimo

	Deuda capital (cuota vigente)	1/36 Deuda capital(***) Sist. rotativo (vigente)	Interés (vigente)	Comisiones, gastos y penalidades (vigente)	Capital en mora	Intereses y comisiones en mora	Sobregiro	Pago mínimo
Soles	S/ 0.00	S/ 30.00	S/ 13.10	S/ 124.90	S/ 1,235.48	S/ 1,059.84	S/ 0.00	S/ 2,463.32
Dólares	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00	US\$ 0.00

*** Como mínimo se le cobrará S/30.00 y US\$ 10.00 correspondiente al umbral de pago del sistema rotativo

5. No te pierdas esta recomendación

Recuerda que la membresía puede ser GRATIS, solo debes realizar un consumo todos los meses (cada ciclo de facturación) y no caer en mora. Para mayor información ingresa a www.scotiabank.com.pe/Tarjetas

DOI 72514314

Información importante: Si solo realiza el pago mínimo de su deuda y no realiza más operaciones, esta se cancelará en 9 meses, pagando S/ 55.66 de intereses y S/ 124.20 por comisiones y gastos y en US\$ 0.00 de intereses y US\$ 0.00 por comisiones y gastos.

Fuente: Elaboración propia. Pago de deuda de un tercero.

Otra de las modificaciones que se analizará para la presente investigación será la que se manifiesta en el Artículo 3.

Artículo 3-a. Acerca de las categorías de líneas de crédito:

1. Revolvente: Se refiere a una línea de crédito donde los montos amortizados pueden ser reutilizados por el deudor.
2. No revolvente: Hace referencia a una línea de crédito en la cual no está permitido que los montos amortizados sean reutilizados por el deudor. Otro aspecto de gran relevancia dentro de las enmiendas abordadas en el reglamento, que abarca los artículos actualmente en vigencia, incluye los siguientes artículos:

Artículo 5.- En cuanto a la información esencial contenida en el contrato:

Las disposiciones generales para llevar a cabo a cabo micropagos y las responsabilidades asociadas a la realización de estos, en caso de que esta opción esté disponible, junto con la especificación de los canales mediante los cuales se comunicará el límite máximo de dichos pagos.

En ese sentido el artículo 5-a.- En relación con la asignación de pagos, se establece la necesidad de tener en cuenta los siguientes aspectos:

1. En primer lugar, durante el proceso de pago, se requiere destinar los fondos para cubrir el pago mínimo, considerando los elementos que conforman dicho concepto según lo dispuesto en la circular de pago mínimo.
2. Posteriormente, se realiza una modificación en la aplicación de pagos por montos inferiores al pago mínimo, siguiendo las directrices establecidas por el artículo 87 del código. En relación al capital, se especifica que el pago se destina primero a saldar la deuda en cuotas, comenzando por las obligaciones con tasas de interés más altas y progresando hacia aquellas con tasas menores. Luego, se aplica a los saldos resultantes del capital de cada deuda revolvente, distribuyéndolos según el factor revolvente y manteniendo el orden decreciente descrito. En resumen, los pagos menores al mínimo se asignan siguiendo este mismo orden, conforme a la política de imputación establecida para los pagos en exceso.

3. En el escenario en el cual el monto a pagar supera el pago mínimo realizado, según lo dispuesto en el numeral 1, el excedente se asigna de la manera siguiente:

(i) en primer lugar, el remanente se destina a la deuda que se cancela mediante la utilización del factor revolvente existente en el momento del pago. En tal situación, la distribución se ejecuta comenzando por las obligaciones que poseen una tasa de interés más elevada, progresando hacia aquellas con tasas de interés decrecientes.

(ii) En el caso de saldar por completo la deuda mencionada en el inciso (i) anterior y persistir un remanente por asignar, deben tenerse en cuenta los siguientes elementos:

a. En situaciones en las cuales el saldo supere el equivalente a dos cuotas futuras de una operación a plazos con una tasa de interés superior, se procederá a emplear dicho monto como un pago anticipado. En tal caso, se inicia la reducción del número de cuotas, generando una disminución correspondiente en el plazo del crédito.

Si se encuentran dos o más cuotas futuras con tasas de interés idénticas, se otorga prioridad al bono de la obligación más antigua; en caso contrario, se procederá a aplicar el pago comenzando por las deudas que ostentan tasas de interés superiores y descendiendo hasta aquellas con tasas inferiores.

b. Si el saldo es igual o menor al valor de dos cuotas futuras de la operación en cuotas que tiene asociada una tasa de interés superior, el monto se destina a saldar la deuda revolvente pendiente, así como los intereses asociados y otros costos generados, como comisiones. o gastos, si los hubiere.

de no existir deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente, o en caso que el saldo exceda la deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente a la fecha de corte, este se aplica a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

El orden establecido para la imputación de pagos, según lo detallado en el numeral anterior, no es válido en los siguientes casos:

(i) La negociación se considera efectiva cuando el acreedor ha comunicado al titular (deudor) sobre las implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociados. Además, la cláusula que contiene esta regla no debe constituir una condición masiva en el contrato de adhesión, condicionando la suscripción del mismo. Es esencial evidenciar que el titular ha tenido influencia en el contenido de la cláusula

(ii) Cuando el cliente, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso la empresa debe mantener constancia de dicha decisión; o, como pago anticipado, para lo cual resulta aplicable lo indicado en el literal a. del inciso (ii) del numeral 3.

Artículo 8.- Referente a la tarjeta de crédito adicional

Este artículo establece que únicamente el titular de la línea de crédito tiene la facultad de seleccionar los servicios adicionales vinculados a la tarjeta de crédito adicional que solicite, conforme a lo estipulado en el artículo 7 del reglamento de tarjetas de crédito y débito. En consecuencia, todas las transacciones realizadas con la tarjeta serán responsabilidad adicional del titular de la línea de crédito.

Referente a otra de las modificaciones importantes el artículo segundo indica lo siguiente sobre definiciones respecto a los tipos de crédito ofrecidos por las entidades financieras:

El artículo segundo, que señala la necesidad de realizar modificaciones en el reglamento para la evaluación y clasificación del deudor, así como en las normas relacionadas con la exigencia de provisiones, aprobadas mediante la resolución SBS N.º 11356-2008 y sus respectivas modificaciones, de acuerdo con lo siguiente:

1. Se reemplazan los literales i) y j) del numeral 2, referentes a las definiciones del capítulo i "conceptos y principios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones", con el siguiente texto:

2. definiciones sobre los siguientes tipos de créditos:

Créditos revolventes: Se especifica que los créditos revolventes corresponden a créditos asociados a líneas de crédito revolventes, en los cuales se autoriza al deudor a reutilizar los montos amortizados.

Créditos no revolventes: Se definen como créditos en los cuales no se autoriza al deudor a reutilizar los montos amortizados.

Adicional a ello dentro de las modificaciones se incluyeron los siguientes puntos:

En ese sentido el numeral 4, que aborda los tipos de crédito del capítulo i "conceptos y principios para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones", experimenta un cambio en el primer párrafo de los numerales 4.6 y 4.7, según el siguiente texto:

4. Tipos De Créditos.

4.6 Referente a los créditos de consumo revolventes:

Se establece que los créditos de consumo girantes están dirigidos a individuos particulares con el propósito de cubrir gastos asociados con bienes y servicios no vinculados a actividades comerciales, dentro de este contexto, los créditos de consumo revolventes abarcan diversas modalidades, como adelantos en cuentas corrientes, sobregiros en cuentas corrientes, tarjetas de crédito con líneas de crédito renovables, préstamos revolventes y préstamos otorgados bajo acuerdos de descuento de nómina revolventes, entre otros productos. financiero.

4.7 Créditos de consumo no revolventes:

Los créditos no revolventes se conceden a individuos con el propósito de cubrir gastos asociados a bienes, servicios o desembolsos no vinculados con actividades empresariales. Esta categoría incluye préstamos para automóviles, préstamos de libre disponibilidad, préstamos bajo convenios (ya sean elegibles o no elegibles, y aquellos bajo convenio con descuento de planilla, pero que no son revolventes), arrendamientos financieros, operaciones de lease-back,

tarjetas de crédito asociado a líneas de crédito no revolventes, financiamientos no revolventes independientes a la línea de tarjeta de crédito y otros productos financieros.

4.8. Créditos indirectos o créditos contingentes: Se refiere a la presentación de las garantías, las cartas fianza, los créditos aprobados, pero no desembolsados, las aceptaciones bancarias, las cartas de crédito y las líneas de crédito no empleadas que han sido concedidas por las entidades del sistema financiero.

Artículo tercero. – El cual establece la necesidad de ajustar el reglamento destinado a la adecuada gestión del riesgo derivado de la deuda de deudores minoristas, aprobado mediante la resolución SBS No 6941-2008 y sus enmiendas correspondientes, conforme a los lineamientos que se indican a continuación:

1. en el artículo 2, comprende sustituir los literales a, b y f, así como incorporar el literal o, de acuerdo con el texto siguiente:

Artículo 2º.- Sobre las definiciones

Indicando que en la implementación de este reglamento se deben tener en cuenta las siguientes definiciones:

a. Líneas de crédito revolvente: Definiéndolas como aquellas líneas de crédito donde se permite que los montos amortizados sean utilizados nuevamente por el deudor. el monto total de línea de crédito revolvente es igual a la suma de la línea de crédito revolvente utilizada y no utilizada.

b. Línea de crédito no utilizada: resulta de la resta del monto aprobado, registrado y comunicado al cliente de una línea de crédito revolvente o no revolvente, menos todas las obligaciones adquiridas por el cliente bajo esa línea incluyendo la deuda directa y los intereses devengados.

c. Línea de crédito no revolvente: Manifestando que es aquella línea de crédito en la que no se permite que los montos amortizados sean reutilizados por el deudor.

El reglamento también nos indica sobre aquellas medidas que se deben considerar para evitar el sobreendeudamiento.

3. Los financiamientos no revolventes adicionales para titulares de tarjetas de crédito, que hayan sido contratados asociados a la tarjeta de forma previa

a la entrada en vigencia del presente artículo, mantendrán las condiciones y términos en los que fueron pactados solo hasta el plazo previsto para su vencimiento. Siendo esto así, los nuevos financiamientos de este tipo deben sujetarse a las condiciones previstas en esta resolución.

Artículo décimo. – Indicando que señala que las menciones a deuda revolvente, modalidad revolvente, sistema revolvente y capital revolvente, tal como se definen en la circular N.ºb-2206-2012, f-546-2012, cm-394-2012, cr-262-2012, edpyme-142-2012, deben interpretarse como aquella deuda cuyo capital se liquida mediante la utilización de un factor revolvente.

2.2.1.5. Atención a los usuarios y clientes del sector Bancario.

Conforme se menciona se analiza la circular N°184-2015, referente a la atención al usuario y conforme al análisis de la normativa los puntos más importantes a tratar son:

- **Área de Atención de Reclamos**

Se establece que las entidades deben constituir un departamento destinado a la gestión de reclamaciones, el cual debe contar con los recursos humanos, técnicos y materiales necesarios para llevar a cabo sus funciones. Además, las empresas están obligadas a implementar para asegurar que el personal esté debidamente informado y capacitado acerca de las normativas aplicables, procedimientos, políticas internas y plazos de atención al usuario establecidos por la empresa. En este contexto, se requiere que las empresas designen una persona responsable del área de gestión de reclamaciones. Cualquier modificación en la planificación del área debe ser comunicada a la Superintendencia de Banca y Seguros en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles, contados a partir del inicio de sus funciones. Este informe debe incluir información actualizada sobre la infraestructura, organización y políticas adoptadas para el funcionamiento del área encargada de la gestión de reclamaciones, detallando las responsabilidades y funciones asignadas a cada miembro.

Además, es necesario designar a un responsable alternativo, quien se encargará de cumplir con las obligaciones descritas en la circular,

exclusivamente en caso de ausencia del titular. Las entidades bancarias están obligadas a cumplir con esta normativa mediante comunicaciones escritas y electrónicas dirigidas a la dirección transparencia@sbs.gob.pe.

Esto se alinea con las modificaciones en la legislación bancaria peruana, que incorpora los principios generales del Comité de Basile, estos principios, que abarcan aspectos como las condiciones previas para una supervisión bancaria efectiva, la concesión de licencias y su estructura, requisitos prudenciales de regulación, métodos de supervisión, requisitos de información, poderes formales de los supervisores, entre otros, están respaldados por la dirección constitucional. Estos están regulados específicamente en los artículos 83 al 87 del marco económico liberal (Blossiers, 2016).

Por su parte, la SBS tiene la facultad de conceder, de manera excepcional, a aquellas empresas cuyo volumen de reclamos y tamaño no justifica la necesidad de contar con un departamento de atención de reclamos, la posibilidad de delegar las responsabilidades de dicho departamento a otra área o funcionario dentro de la empresa, siempre y cuando esta área o funcionario cumpla con los objetivos establecidos para el sistema de atención de reclamos según las normativas vigentes. Las empresas interesadas pueden solicitar la autorización correspondiente a la Superintendencia, proporcionando la información que esta entidad solicita para evaluar la viabilidad de esta excepción. Es importante destacar que esta disposición no aplica a las Administradoras de Fondos de Pensiones -AFP (Puémape, 2013)

- **Información al usuario**

Las empresas tienen la obligación de poner a disposición de los usuarios, tanto en su página web como en todos sus establecimientos accesibles al público, en un lugar visible y de fácil acceso, carteles y/o folletos que contengan información sobre:

- a). Los procedimientos concernientes a la administración de peticiones y reclamaciones, los criterios esenciales para su tramitación, los plazos establecidos para su resolución y las vías disponibles para que los usuarios las formulen.

b) Las herramientas disponibles para que los usuarios reciban o tengan acceso a la respuesta a sus reclamos o solicitudes.

Las entidades financieras deben disponer de material informativo proporcionado por la Superintendencia, con el objetivo de informar sobre las responsabilidades que la entidad tiene en relación con la atención de solicitudes, quejas o denuncias vinculadas a los productos y servicios ofrecidos.

- Respecto a los Indicadores de gestión

Las empresas deben establecer indicadores de gestión como mecanismos de control para una administración más efectiva del sistema de atención a los usuarios, particularmente en lo referente a la gestión de requerimientos y reclamos. Estos indicadores deben estar disponibles para la Superintendencia cuando sea solicitado.

La Superintendencia puede definir ciertos indicadores y parámetros mínimos, relacionados con los aspectos mencionados en la circular. Estos indicadores deben ser adaptados por las empresas de acuerdo con los servicios y productos que ofrecen en el mercado. La Superintendencia comunicará estos requisitos a las empresas para su implementación y reporte mediante un oficio múltiple.

- Capacitación

Las empresas deben desarrollar anualmente un plan de capacitación para su personal, específicamente orientado a la atención de reclamos y/o requerimientos. Este plan debe abarcar aspectos relacionados con el marco normativo que se aplica a estas empresas, así como las normas referentes a la transparencia de la información y la protección al consumidor, entre otros elementos relacionados con sus funciones. Dicho plan debe ser presentado previamente al directorio para su consideración y aprobación antes del 31 de diciembre de cada año.

- Absolución de consultas en forma grupal o gremial

En virtud de este artículo, las empresas tienen la posibilidad de formar asociaciones grupales o gremiales para abordar y responder a las consultas

de los usuarios, siempre y cuando no haya ambigüedad en cuanto a la identidad y responsabilidad de la empresa encargada de manejar la consulta. En caso de optar por esta modalidad, las empresas deben notificar a la Superintendencia en un plazo máximo de quince (15) días desde la decisión de implementar dicho sistema. Además, en este período, las empresas deben proporcionar detalles sobre los procedimientos de atención establecidos, así como sus manuales de organización y funciones.

Esto implica que la circular en consideración es la más relevante para asegurar el respeto de los derechos de los clientes-usuarios que adquieren un producto bancario, destacando en esta investigación el producto bancario específico, que es la tarjeta de crédito.

Dado este contexto, la circular sobre atención al usuario sostiene la necesidad de brindar orientación precisa y veraz durante la fase de adquisición de cualquier producto, como se establece en el artículo 12 del dispositivo. Además, destaca que los indicadores relativos a este asunto deben ser proporcionados a la Superintendencia cuando esta así lo solicite, en adición, la Superintendencia tiene la facultad de establecer "indicadores y parámetros mínimos relacionados con los aspectos contemplados en la circular, que las empresas deben considerar según los servicios y/o productos que ofrecen, información que será comunicada para su implementación y reporte mediante un oficio múltiple" (Circular N°184-2015, 2015).

2.2.2. Imputación de pagos en el Perú.

Para poder saber sobre la imputación de pagos es necesario conocer, aquellas instituciones reguladoras dentro del sistema financiero:

a) Banco Central de Reserva del Perú (BCRP):

El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es una entidad autónoma establecida en 1922 a través de la ley N.º 4500, cuya función primordial consiste en salvaguardar la estabilidad monetaria nacional (Banco Central de Reserva del Perú, 2016). Además, tiene la responsabilidad de llevar a cabo la gestión de las Reservas Internacionales. Este rol implica administrar las reservas con el objetivo de respaldar la confianza en la

moneda nacional, evitando variaciones sustanciales en el tipo de cambio mediante la implementación de políticas monetarias. Dichas políticas se ejecutan considerando criterios fundamentales como la seguridad, liquidez y rentabilidad de las divisas (Banco Central de Reserva del Perú, 2016).

- Emisión de billetes y monedas: El Banco Central de Reserva del Perú es el único organismo autorizado del abastecimiento de billetes dentro del país. Este se encuentra en facultad de proveer una oferta de dinero que responda correctamente a la demanda, demanda por transacciones, relacionadas al movimiento económico y demanda por reposición, por reemplazo de billetes deteriorado (Banco Central de Reserva del Perú, 2016).

Con el propósito de asegurar la transparencia en sus operaciones, el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) emite de forma regular informes que abordan aspectos relevantes de las finanzas nacionales. Estos informes incluyen documentos significativos como el Reporte de Inflación y la Nota Informativa del Programa Monetario. Además, se comunica la tasa de referencia para las operaciones bancarias como parte de esta divulgación periódica. (BCRP, 2016).

b) Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS): La Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS) desempeña un papel fundamental en la supervisión y regulación de los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones. Además, a través de su Unidad de Inteligencia Financiera, tiene la responsabilidad de detectar y prevenir actividades relacionadas con el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, su principal objetivo es proteger los intereses de los depositantes, asegurados y afiliados al Sistema Privado de Pensiones (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2016). En este contexto, la SBS ejerce la supervisión y control de las entidades pertenecientes a los sistemas financiero, de seguros y del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, así como de las personas naturales y jurídicas establecidas por la legislación general, la Ley del Sistema Privado de Pensiones o leyes especiales (Sablich Huamani, 2012, p.81).

En relación con este asunto, resulta esencial abordar el concepto de Crédito, el cual se refiere a la operación financiera en la que un agente superavitario proporciona una cantidad específica de dinero a un agente deficitario. En este acuerdo, el receptor del crédito se compromete a reembolsar la suma solicitada dentro de un periodo de tiempo predeterminado, conforme a las condiciones establecidas, incluyendo los intereses acumulados, seguros y costos asociados. (Real Academia Española, 2018).

2.2.2.1. Imputación de pagos según el código civil peruano.

A. Artículo 1256° Imputación Por El Deudor.

Este artículo indica: Aquel individuo que tiene múltiples obligaciones de naturaleza similar, compuestas por prestaciones fungibles y homogéneas en favor de un único acreedor, tiene la posibilidad de indicar al realizar el pago, o, en todo caso, antes de aceptar el recibo emitido por el acreedor. Para analizar este artículo, se deben considerar los presupuestos de imputación establecidos en el código. En este contexto, el primer presupuesto es la existencia de varias relaciones necesariamente obligatorias. es decir, el (*ex pluribus causis*) que puedan vincular al mismo acreedor con el deudor, en este punto Hernández, citado por Barchi, (2016) señala que:

(...) lo usual será que las deudas procedan de aquellas relaciones obligatorias distintas, sin embargo, también pueden proceder de una relación individual pero que se consideres obligatoria como, por ejemplo, cuando en un arrendamiento se tenga deudas pendientes de pago correspondientes a distintos periodos de tiempo (...). (p.48)

Es decir, el autor señala que la relación debe ser necesariamente varias deudas a un mismo acreedor.

Por otro lado, Breccia citado por Barchi (2016), según el código italiano, señala que:

La pluralidad de las deudas (a las cuales se refiere el primer párrafo del artículo 1193,1°1) puede ser interpretada en sentido amplio, con referencia a la hipótesis en la cual la obligación sea única pero subdividida en una serie de prestaciones parciales que el acreedor no pueda rehusarse a recibir en

razón del título o de una pertinente previsión legal, se debe pensar en los pagos “en cuotas” a las rentas de un arrendamiento. (p.49)

Es por ello en lo que respecta a la legislación italiana esta se muestra a favor de aquella tesis que indica que la disciplina de la imputación de pagos presupone una existencia de pluralidad de aquellas relaciones obligatorias con prestaciones fungibles y homogéneas entre las mismas partes.

B. Artículo 1257° Orden Para Pagar Deudas.

El artículo establece que el deudor, en caso de deber capital, gastos e intereses, no tiene la facultad de aplicar el pago al capital antes que a los gastos, ni a estos últimos antes que a los intereses, sin obtener previamente el consentimiento del acreedor.

Mencionado esto en la Ley, el deudor tiene que estar sujeto a las condiciones del acreedor ya que depende también del tipo de préstamo efectuado, en el análisis específico de acuerdo a la investigación respecto al tema de pago en tarjetas de crédito la interpretación textual de la norma es claramente visible, por ejemplo, cuando el Banco te aprueba una tarjeta Visa Clásica, con una línea de crédito de \$400 a una TEA de 89.99% para la disposición de efectivo, quiere decir que al realizar esta operación y retires efectivo de la tarjeta tu tasa efectiva mensual será (TEM) será de 7.49% lo cual nos indica que en caso retire S/300.00 (trescientos con /00 soles) a un plazo de 3 cuotas los intereses que debería pagar sería de S/.67.41 (sesenta y siete con /41 soles), claro que adicional a ello los bancos cobran una comisión por retiro que no debe confundirse con los intereses, los costos de esta comisión varían de acuerdo a la entidad financiera, para que el efecto sea más práctico señalaremos el costo de comisión por retiro del banco Scotiabank que es el monto mínimo de S/.15.00 (quince con 00/soles) y máximo de S/50.00, tal como se puede visualizar el tarifario vigente que se encuentra en la página web del banco, pues claro cómo saber cuánto se aplicara a nuestro retiro (en este ejemplo) es una fórmula que ya la tienen estipulada en las entidades financieras y que se encuentra dentro de la Ley.

C. Artículo 1258°. Imputación Por El Acreedor.

Cuando el deudor no ha indicado a cuál de las deudas se debería imputar el pago, pero hubiese expresado su aceptación al recibo del acreedor aplicándolo a alguna de ellas.

En todo caso el deudor no puede reclamar contra esta imputación, a menos que exista causa que impida practicarla.

Cuando el código indica en este artículo que el deudor no ha indicado a cuál de las deudas se debería imputar el pago y siendo esto así acepto únicamente la propuesta por parte del acreedor (para el pago de cualquiera de las deudas indistintamente) le pone en conocimiento al deudor que este no tiene derecho a reclamar contra la imputación, es decir con el orden de pago que el acreedor aplica, en la práctica y por la experiencia de un año y medio trabajando en el banco Scotiabank como asesor de Servicios, justo en aplicación de esta norma puedo percatarme que existe gran abuso vulnerando el derecho a la imputación del pago, porque los Asesores de servicio al realizar una venta jamás consultamos al cliente que tipo de pagos o prepagos desea hacer es más el contrato que el cliente firma ya tiene estipulado el orden de prelación de pagos y simplemente le informamos al cliente que debe ser así, (una forma “cuadriculada” de poder cerrar una buena venta, tal como nos exigen los estándares de producción en el sector financiero y puedo afirmar con toda certeza que esta acción de venta se repite en cada institución Bancaria, no solo Bancario sino incluidas también las instituciones Financieras como son las Cajas, Edpymes, Financieras y más si son de Retail, (ellos sí que son un tema exquisito a tratar) debido a que sus ventas incluso me atrevo a calificar como ventas fraudulentas que nuestras normas bancarias las regulan pero en la práctica pues es “letra muerta”. Por ello debemos reflexionar sobre algo esencial: cuando el artículo se refiere a: “Cuando el deudor no ha indicado a cuál de las deudas se debería imputar el pago (...)”, ¿No debería haber una propuesta de ambas partes? (propuesta del Banco- propuesta del cliente= Firma objetiva del contrato). Claro que si esto sería de este modo el cliente no tendría quejas a futuro porque ya realizo un acuerdo previo y no se estaría imponiendo una orden de imputación de pagos, más aún si el reglamento sobre pagos de tarjetas de crédito dice que su normativa de pagos, respeta las normas de Imputación de pagos expresa en nuestro código civil.

D. Artículo 1259° Imputación Legal.

En ausencia de especificaciones sobre a qué deuda deberá asignarse el pago, se procederá a imputarlo a la deuda menos garantizada cuando existan varias deudas con igual grado de garantía. En el caso de deudas igualmente garantizadas y de igual onerosidad para el deudor, se aplicará a la más antigua. En situaciones donde no sea posible aplicar estas reglas, la imputación se realizará de manera proporcional.

En cuanto a la imputación legal, todos los dispositivos normativos emitidos por el Banco Central Central de Reserva del Perú y la Superintendencia de Banca y Seguros, tienen que estar sujeto a lo que indica el Código Civil.

2.2.2.2. Tarjetas de crédito.

Concepto e historia.

La tarjeta, emitida por instituciones financieras, facilita operaciones en cajeros automáticos y compras a crédito, siendo comúnmente de plástico con una banda magnética. Conocida como "dinero plástico", sirve como medio de pago sin utilizar efectivo y permite financiamiento automático. A diferencia de la tarjeta de débito, que también prescinde de dinero en efectivo, el usuario de la tarjeta de crédito adquiere una deuda con la entidad bancaria. En 1914, Western Union lanzó la primera tarjeta de crédito, inicialmente exclusiva para clientes preferenciales. Posteriormente, hoteles, gasolineras y grandes almacenes siguieron esta tendencia. La verdadera expansión de las tarjetas de crédito ocurrió en la década de 1950 cuando Diners Club presentó una tarjeta utilizada en múltiples establecimientos y más de 100 bancos. Inicialmente, los bancos no aplicaban intereses a los usuarios, pero gravaban un pequeño impuesto a los comercios que aceptaban transacciones con tarjeta de crédito.

En 1958, *American Express* y VISA introdujeron tarjetas de crédito, surgiendo de asociaciones entre bancos estadounidenses y españoles con el objetivo de expandirse a nivel internacional. Posteriormente, Master Card, Diners, Visa y American Express lograron un reconocimiento global casi inmediato (Créditos Perú, 2008).

En Perú, se emiten cuatro marcas de tarjetas de crédito: VISA, MasterCard, American Express y Diners Club. Estas tarjetas proporcionan una variedad de beneficios, que incluyen la acumulación de puntos, millas aéreas, cashback,

descuentos, asistencia en viajes, acceso a salas VIP de aeropuertos, servicio de *concierge* y la opción de tener un chef a domicilio. No obstante, no todas las marcas de tarjetas están disponibles en todas las ciudades de Perú, y los beneficios que ofrecen suelen variar. Por ejemplo, en Piura, no es posible adquirir una tarjeta de crédito de *Diners Club*, y tampoco existe una tarjeta que proporcione el beneficio de chef a domicilio. Además, la aceptación a nivel nacional está sujeta a la autorización del establecimiento correspondiente. Es importante destacar que no todas las tarjetas de crédito están al alcance de cualquier persona; la obtención de una tarjeta está condicionada por varios factores, como los ingresos mensuales, el uso principal (compras, compras en cuotas, traslado de deuda, disposición de efectivo), la marca (Visa, MasterCard, American Express), el ingreso mensual (a partir de S/. 4802 en adelante) y los beneficios deseados, como puntos, *cashback*, millas aéreas o descuentos (Puémape, 2013).

Seguidamente debemos mencionar el marco legal en lo que respecta a las tarjetas de crédito, como:

Los contratos con tarjeta, que se trata de un convenio en el cual una entidad bancaria o una entidad jurídica autorizada otorga una línea de crédito rotativa, con un monto específico, a favor de su cliente, que puede ser una persona natural o jurídica. El cliente puede utilizar una tarjeta plástica designada para adquirir bienes o servicios de empresas o establecimientos afiliados. Los consumos realizados pueden pagarse al contado (de inmediato) o en un plazo previamente acordado (Blossiers, 2016).

Es evidente que se trata de una figura jurídica que engloba diversas dimensiones y complejidades. Según distintos expertos, incluido Álvarez-Correa, se puede considerar que involucra tres contratos independientes: uno relacionado con la emisión de la tarjeta de crédito entre el banco y el titular, otro de afiliación entre el banco y la empresa proveedora de bienes o servicios, y finalmente, un contrato de compraventa entre el titular de la tarjeta y la empresa afiliada.

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), se trata de un acuerdo crediticio con un monto y plazo predefinidos que se emplea de manera rotativa mediante el uso de una tarjeta plástica. Esto permite la adquisición de bienes y servicios en los establecimientos afiliados, y los costos asociados deben

abonarse ya sea de manera inmediata o de acuerdo con las facilidades de pago estipuladas en el contrato correspondiente.

El acuerdo vinculado a la tarjeta de crédito debe contener, como mínimo, la siguiente información esencial:

1. Monto de la línea de crédito.
2. Importe máximo y tarifa por la disposición de efectivo, si aplica.
3. Comisiones, cargos y otros costos directos por los servicios ofrecidos, o los criterios relevantes para su cálculo.
4. Tasas de interés anuales efectivas compensatorias y de mora, o las pautas para su determinación.
5. Monto sobre el cual se calcularán los intereses.
6. Modalidades y medios de pago autorizados.
7. Detalles sobre primas, modalidades de pago, alcance y duración de los seguros u otros mecanismos para cubrir transacciones no autorizadas, junto con los procedimientos para presentar reclamaciones.
8. Procedimientos y responsabilidades en caso de pérdida o robo.
9. Condiciones que pueden llevar a la cancelación de la tarjeta de crédito o a la rescisión del contrato.
10. Sanciones aplicables a los titulares de tarjetas de crédito cuyas tarjetas sean canceladas.
11. Frecuencia de emisión de los estados de cuenta.
12. Condiciones para aceptar el estado de cuenta.

Se deben tener en cuenta los elementos físicos de la tarjeta de crédito, como el nombre del cliente en relieve y el número de tarjeta de 16 dígitos (Puémape, 2013).

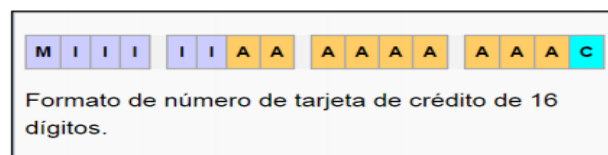


Figura 6. Estructura compuesta por 16 dígitos que conforma el número de la tarjeta de crédito.

Fuente: PCI- Hispano.

- “M”: Constituye el identificador de gran industria; por ejemplo, todas las tarjetas VISA y American Express inician con 4, y las de American Express comienzan con 34 o 37.
- “M+I”: Corresponde al identificador del emisor; los primeros seis dígitos identifican la institución emisora de la tarjeta.
- “A” y “C”: Estos dígitos son asignados por el banco y representan el número de cuenta asociada y un control interno.
- Se menciona el nombre de la institución financiera, ubicado en la parte superior de la tarjeta, en su cara frontal.
- La fecha de vencimiento, situada en la parte inferior frontal, indica el mes y año hasta los cuales la tarjeta puede ser utilizada.
- Se destaca el holograma como un símbolo tridimensional único que garantiza la autenticidad y seguridad de la tarjeta; por ejemplo, Visa presenta la imagen de una paloma. (VisaNet Uruguay, 2015).

El emblema de la marca de la tarjeta se sitúa en la parte inferior frontal, en la esquina derecha, y siempre se acompaña de la designación "crédito" o "débito".

Es crucial destacar la franja destinada a la firma del titular presente en todas las tarjetas. Se encuentra en la parte posterior, debajo de la banda magnética, y sirve para la única firma autorizada que autoriza transacciones con la tarjeta. La banda magnética, ubicada en el dorso, consiste en una franja oscura con partículas ferromagnéticas que almacenan información codificada. Este método fue desarrollado por IBM en 1960 (Grupo de Altas Energías, 2002).

Datos relativos al emisor de la tarjeta: incluyen información concisa sobre la entidad emisora, su página web, números telefónicos de contacto y los procedimientos a seguir en caso de extravío por parte de terceros. También especifica los cajeros automáticos en los cuales se puede utilizar la tarjeta.

Microprocesador: considerado como una innovadora medida de seguridad adoptada. Cumple la misma función que la banda magnética, y este sistema de protección previene la clonación de tarjetas o fraudes. En el Perú, la SBS estableció como fecha límite el 31 de diciembre de 2015 para que todas las entidades financieras emitan tarjetas de crédito con chip, además de implementar cajeros automáticos compatibles (SBS, 2014).

Finalmente el , CVV: Valor de Verificación de la Tarjeta, también conocido como CSD (Código de Seguridad de la Tarjeta) o CVV2. Este código se emplea para llevar a cabo transacciones en línea. Facilita al titular de la tarjeta realizar operaciones en línea sin requerir la presencia física de la tarjeta para efectuar el pago. (BBVA, 2016).

2.2.2.2.1. Modalidades de Financiamiento.

A. Al contado.

Esta forma de financiamiento implica que se factura la totalidad de las compras realizadas con la tarjeta de crédito, y no se aplican intereses de financiamiento.

B. Crédito rotativo o revolving.

Esta opción de financiamiento posibilita la división de la suma total de los gastos efectuados en 36 cuotas, requiriendo como mínimo dicho monto como aprobación para ese período de facturación o como mínimo.

C. A cuotas.

Este método de financiamiento consiste en cuotas preestablecidas que abarcan tanto el capital como los intereses. Estas cuotas se acuerdan al momento de efectuar la compra, y el plazo de financiamiento es decidido exclusivamente por el cliente en el mismo momento de la adquisición en un establecimiento específico. La duración máxima está restringida por las condiciones de cada tarjeta y generalmente oscila entre 2 y 36 cuotas, dependiendo del producto adquirido.

2.2.2.2.2. Comisiones, gastos y penalidades.

De acuerdo a lo señala Scotiabank respecto a las tarjetas de crédito (2018, p.1-2)

- **Comisión por Membresía Anual: Comisión anual:** La comisión anual por el servicio de las marcas Visa o MasterCard es esencial para preservar la continuidad de los servicios y beneficios, como el acceso a la infraestructura a nivel nacional. Esta tarifa se factura anualmente en la tarjeta de crédito durante el mes correspondiente al aniversario de la emisión de la misma.
- **Comisión por Envío Físico de Estado de Cuenta:** La comisión mensual se aplica si el cliente mantiene un saldo deudor o realiza transacciones durante el periodo de facturación. El cliente puede optar por no recibir el

estado de cuenta en formato físico, lo que conlleva a la exención correspondiente de la comisión. Para realizar esta solicitud, se deben utilizar los canales específicos definidos y comunicados por la entidad.

- **Penalidad por Pago Tardío** Cargo adicional establecido a los días 1, 30, 60, 90 y 120, imputado al cliente cuando no cumple con la cancelación del pago mínimo indicado en su estado de cuenta hasta el último día de vencimiento.
- **Comisión por Operación en Ventanilla y por Uso de Cajero / Agente Corresponsal:** Comisión por utilización de canal, pertinente a las transacciones efectuadas en la ventanilla de la Agencia CrediScotia, Cajeros Express Scotiabank, y cajeros automáticos de otras redes, en donde se exceptúan de esta comisión las operaciones de consulta de saldo, revisión de movimientos de tarjetas y el pago de recibos de servicios. El único canal exento de comisión es el Cajero Automático Scotiabank.
- **Comisión por Reposición de Tarjeta de Crédito:** La comisión se genera en cada ocasión en que se procede a reemplazar la tarjeta de la titular debido a situaciones como pérdida, robo o deterioro. No obstante, si el cliente presenta un informe policial, la comisión no será aplicada.
- **Comisión por Duplicado de Estado de Cuenta:** La comisión es válida cuando el cliente requiere una copia adicional de su estado de cuenta.
- **Gasto de Seguro de Desgravamen:** El gasto se refiere a la transferencia de la prima acordada con la Compañía de Seguros para respaldar la cobertura del riesgo asumido.
- **Gasto de Conversión de Moneda:** Se aplica a todas las operaciones efectuadas en una divisa distinta al dólar estadounidense y al sol, representando un porcentaje del monto total de la transacción. Este cargo se suma al importe de la compra.

2.3. Marco Conceptual

Los conceptos claves para comprender mejor el proyecto de tesis serán desarrollados a continuación, sin embargo, dichos conceptos serán descritos bajo el Diccionario Jurídico de Manuel Ossorio, definiciones de José Blossiers, Daniel

Puémape, Superintendencia de Banca y Seguros y el Diccionario de la Real Academia Española.

Acreeedor: La persona que tiene el derecho de solicitar el cumplimiento de las obligaciones (Blossiers, 2016).

Adeudo: Registro en la cuenta que implica una reducción del saldo a favor del titular, generado por acciones como la disposición de efectivo, el pago de un recibo domiciliado, entre otros (Diccionario de la Real Academia Española [DRAE], 2018).

Banca: Actividad que involucra transacciones de giro, cambio, descuento, gestión de cuentas corrientes y de ahorro, otorgamiento de créditos, préstamos de valores o dinero, así como la compra y venta de efectos públicos, y la realización de cobros, pagos y otras operaciones de crédito en representación de terceros (Blossiers, 2016)

Banco Central: La entidad principal en el sistema bancario de una nación, cuya función principal es supervisar y guiar el conjunto de instituciones financieras, así como gestionar la emisión y circulación de la moneda, con el objetivo de preservar su valor en comparación con otras divisas (Blossiers, 2016).

Cancelación Anticipada: Los contratos de depósito a plazo, es común que se permita la cancelación anticipada por parte del cliente, con la condición de pagar una comisión establecida por la entidad financiera. También se podría acordar, en lugar de una comisión, una penalización. Según la perspectiva del Banco de España, en los depósitos convencionales, ya sea una penalización o comisión, su cuantía no debe exceder los intereses brutos acumulados desde la contratación del depósito hasta la fecha de cancelación (DRAE, 2018).

Circular: Los documentos legales mediante los cuales el Banco Central de Reserva del Perú establece regulaciones son instrumentos jurídicos de obligatorio cumplimiento para todas las entidades del sistema financiero, así como para personas naturales y jurídicas en casos pertinentes. (Banco Central de Reserva del Perú, 2019).

Cliente o usuario bancario: Se refiere a la persona natural o jurídica que, previa evaluación crediticia y capacidad de endeudamiento según lo dispuesto en la resolución SBS N°808-2003, está autorizada por los emisores para hacer uso de la tarjeta de crédito que le ha sido entregada. (Puémape, 2013).

Colocación: Venta de activos financieros con la asignación de una comisión para los intermediarios a fin de incentivar la misma. Se puede realizar a través de la oferta privada o pública de venta. (Blossiers, 2016).

Crédito blando: Se trata de préstamos otorgados a largo plazo con tasas de interés reducidas con el propósito de fomentar inversiones. (Blossiers, J, 2016 p. 386).

Sistema de pagos de bajo valor: Es aquel sistema utilizado por las personas naturales para realizar y recibir pagos (SBS,2019).

Imputación de pago: Es el derecho que tiene el deudor, cuando posee varias deudas con un mismo acreedor, para decidir a cuál de ellas aplicará un pago, respetando las condiciones establecidas por la ley. (Ossorio, 2010).

Liquidación de interés: Pago de los intereses acumulados de acuerdo con los términos estipulados en el contrato de una cuenta bancaria, que incluye aspectos como la tasa de interés y el periodo de liquidación. (DRAE, 2018).

Tarjeta de crédito: Documento de naturaleza plástica que contiene una banda magnética, utilizada para la identificación electrónica del titular y de la cuenta bancaria vinculada, ofrece a su poseedor una línea de crédito para cumplir con obligaciones financieras. (DRAE, 2018).

TEA (tasa efectiva anual): La Tasa Efectiva Anual (TEA) representa el coste o rendimiento real de un producto financiero. Su cálculo se basa en una fórmula estandarizada que considera el tipo de interés nominal, la periodicidad de los pagos, las comisiones bancarias y algunos gastos asociados a la operación. En el caso de créditos, ciertos conceptos, como los gastos evitables por el cliente según las cláusulas del contrato, los pagos a terceros, y los costos de seguros o garantías, no se incluyen en el

cálculo de dicho coste, excepto en situaciones específicas y siempre que la entidad requiera su contratación para la aprobación del crédito. (DRAE, 2018).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Enfoque metodológico y postura epistemológica jurídica

La investigación adopta la perspectiva de la hermenéutica, también reconocida como el método de la interpretación. Este enfoque no solo se considera un método de investigación, sino que también representa una modalidad de búsqueda de la verdad. En este contexto, los académicos Gómez Adanero y Gómez García (2006) expresan en relación con la hermenéutica que no rechaza ni el método ni el conocimiento científico, sino únicamente la aspiración de reducir la verdad a un proceso de conocimiento, específicamente al basado en el método científico-tecnológico (...)” (p. 203).

De esta manera, se entiende que, al optar por llevar a cabo la investigación dentro de los parámetros de la hermenéutica, resulta más adecuado desvincularse de los procesos clásicos asociados a una investigación empírica o positivista. En este contexto, el sujeto cognoscente encargado de las fases investigativas asumirá la responsabilidad de aplicar la labor interpretativa, lo que posibilita la incorporación de aspectos subjetivos tales como posturas académicas, experiencias personales y posturas ideológicas, entre otros. Estos elementos, lejos de perjudicarla, confieren un enfoque particular a la investigación.

En este contexto, es ampliamente reconocido que la hermenéutica se centra en la búsqueda de la verdad, destacando que "no parte del presupuesto básico de las teorías puramente epistemológicas, que arrancan una supuesta situación ideal de conocimiento (la razón de los positivistas) o de comunicación (la razón práctica de los procedimentalistas)" (Gómez & Gómez, 2006, p.201). En contraste con los investigadores positivistas, la hermenéutica adopta un enfoque opuesto, ya que estos últimos requieren datos objetivos claros y evidentes que establezcan una separación entre el objeto y el sujeto de estudio, basándose en la premisa de que solo el sujeto puede examinar al objeto.

Asimismo, en el contexto del estudio sobre la regulación bancaria en el Perú referente al derecho de imputación del pago en tarjetas de crédito, el *software*

ATLAS. Ti permite organizar y analizar información de diversas fuentes, facilitando la identificación de patrones y relaciones entre categorías, así como la elaboración de una argumentación sólida basada en evidencia documental.

En síntesis, al comprender la naturaleza del método, el subsiguiente paso implica la justificación del motivo que respalda su aplicación en el presente proyecto. En este sentido, se optará por la hermenéutica con el respaldo del *software* ATLAS. Ti con el propósito de que el investigador realice una interpretación profunda de los textos legales, doctrina, códigos, jurisprudencia, entre otros, relacionados con las categorías que abarcan tanto las normativas bancarias en el uso de tarjetas de crédito como el derecho a la imputación de pago en dichas tarjetas. Este enfoque, alineado con las experiencias personales, académicas, emocionales y filosóficas de los investigadores, permitirá la formulación de comentarios o interpretaciones contextualizadas, con el fin de descubrir la verdad en torno a la materia de investigación.

3.2. Metodología

La naturaleza de esta indagación se distingue por su enfoque jurídico, inherente a la disciplina de Derecho. En virtud de esta consideración, se optó por emplear la hermenéutica jurídica como método específico de investigación, vinculado de manera ineludible con la exégesis jurídica. Este enfoque implica la búsqueda de la intención del legislador con respecto a cada una de las disposiciones normativas asociadas a las categorías analizadas, dado que estas no siempre se presentan de manera clara y precisa.

Sin embargo, es fundamental considerar que el recurso exclusivo al método exegético puede no ser suficiente. Por este motivo, se incorpora también el método sistemático-lógico, el cual posibilitará la identificación sistemática de cada concepto jurídico dentro del marco normativo. Esto tiene como objetivo eludir las disposiciones que puedan ser ambiguas u oscuras en cada uno de los dispositivos normativos sujetos a análisis (Miró-Quesada, 2003, p.157).

Se emplearon distintos métodos específicos, como la interpretación exegética y la lógica sistemática, durante el análisis de los dispositivos normativos y los artículos que rigen las políticas bancarias en relación con el uso de tarjetas de crédito y el derecho de imputación de pagos en tarjetas de crédito en nuestro país.

Se examinaron documentos como el reglamento de tarjetas de crédito, los artículos referentes a la imputación de pagos dentro del reglamento, y los artículos del código civil que abordan el derecho de imputación de pagos, entre otros.

Debido a la naturaleza del tema abordado, se ha optado por una investigación de tipo básica o fundamental, como sugiere Carrasco (2013). Esto se fundamenta en el propósito principal de ampliar la doctrina y la teoría jurídica existente, especialmente en lo que respecta a los conocimientos sobre la normativa bancaria concerniente al uso de tarjetas de crédito y la política que salvaguarda el derecho a la imputación de pagos en este contexto. Además, se busca enriquecer los conceptos y disposiciones bancarias, con el objetivo de perfeccionar las normativas ya existentes (p. 49).

En consecuencia, se clasifica como investigación básica, ya que implica una exploración detallada de las disposiciones normativas bancarias nacionales, así como de los dispositivos normativos emitidos por la Superintendencia de Banca y Seguros, incluyendo sus directrices relacionadas con la protección de la imputación de pagos en tarjetas de crédito. Se hace hincapié en la importancia de considerar la finalidad u objetivo inherente a estas normativas, que consiste en aportar a la generación de nuevos conocimientos tanto para la sociedad en general como para la comunidad jurídica en particular. Asimismo, se destaca que esta investigación puede servir como punto de partida para futuras contribuciones académicas por parte de cualquier persona interesada.

Asimismo, se puede aseverar que la categoría de investigación a ser aplicada en este trabajo es correlacional, tal como indican Hernández, Fernández y Batista (2010). Este enfoque se selecciona porque en cada etapa del desarrollo de la tesis se detallará la manera en que se relacionan los elementos significativos de las normas bancarias en relación con el uso de tarjetas de crédito y las características asociadas a la imputación de pagos en tarjetas de crédito. Se explorará la influencia resultante en el desarrollo social, específicamente en el sector bancario, y se destacará la importancia de modificar estos elementos. Por ende, se anticipa la observación de la incidencia mutua entre ambas áreas de estudio. (p. 82).

En consecuencia, es esencial destacar que se trata de una categoría correlacional, ya que se busca establecer la relación entre cada una de las

características únicas de las categorías con el objetivo de determinar su compatibilidad e influencia mutua. Dependiendo de los resultados obtenidos en términos de coherencia futura, se puede concluir que la incidencia de una categoría en relación con la otra es negativa. Por otro lado, si se evidencia una interrelación, se afirma que la relación es positiva.

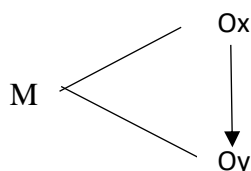
3.3. Diseño metodológico

La presente investigación, por su naturaleza, es del tipo observacional o no experimental, ya que “no se pretende la manipulación de las categorías de investigación, sino se extraerán las características más relevantes de cada uno de los fenómenos con el objeto de su relación” (Sánchez, 2016, p. 109).

Ahora bien, el afirmar que no se van a manipular las categorías se refiera a la no experimentación con las características de ellas, cada una frente a la otra, e incluso a través de cierto instrumento; por otro lado, por medio de las características ya establecidas de cada una de las categorías se pueden examinar la potencialidad y predictibilidad en su futuro.

Igualmente, el enfoque de investigación adoptado es de naturaleza transaccional, lo que implica que el análisis de cada categoría se lleva a cabo mediante la recopilación de datos en un momento específico. Este enfoque, en relación con el corte transaccional, se basa en la obtención de información relevante de teorías, doctrinas y jurisprudencia a través de instrumentos de recolección, siendo esta información esencial y necesaria para la investigación en cuestión (Sánchez, 2016).

De todo lo señalado, conforme a Sánchez y Reyes (1998) el diseño esquemático está conforme a el de una investigación de diseño explicativo, el mismo que se estructura de la siguiente manera:



Así, se señala que M representa como muestra en la que se emplean los instrumentos para recolectar datos, por lo tanto M consiste en cada uno de los libros

que expresan respecto a la Normativa Bancaria e imputación de pagos en tarjetas de crédito, de igual manera, los Ox demanda en cada elemento de información útil que se va a analizar, pues dicha situación permite que los Oy consistirán en las fichas textuales y de resumen que permiten un conglomerado de información hasta un punto de saturación de la Normativa Bancaria para que se correlacione en causa-efecto que existe entre una u otra categoría a fin de determinar la influencia de la categoría independiente, con las características saturadas de imputación de pagos en tarjetas de crédito contenidas en el Oy (p.79).

3.3.1. Trayectoria del estudio.

La recopilación de información se lleva a cabo mediante fichas documentales, abarcando fichas bibliográficas, textuales y de resumen. No obstante, también se requiere realizar un análisis de contenido o formalizado para evitar subjetividades inherentes a la interpretación individual. De esta manera, se procederá a examinar las propiedades distintivas y más relevantes de cada categoría. Este enfoque facilita la sistematización y la construcción de un marco teórico sólido, coherente y reflexivo (Velázquez y Rey, 2010), se destacan que la mejor manera de sistematizar implica el uso del siguiente esquema:

FICHA TEXTUAL o RESUMEN: Encabezado temático específico (indicación destinada a acumular datos relevantes)

DATOS GENERALES: Nombres del autor. (año). Título del libro o artículo. Edición, Volumen o Tomo. Lugar de edición: Editorial. Página; en caso de ser necesario colocar el link del libro virtual.

CONTENIDO:

“.....

”

3.3.2. Escenario de estudio.

La investigación adopta un enfoque cualitativo con la finalidad de proponer modificaciones a las cláusulas y lagunas legales relacionadas con el derecho de imputación de pagos y la gestión de tarjetas de crédito establecidas en el "Reglamento de Transparencia" de Información y Contratación (Resolución SBS N°8181-2012), así como en la Ley Complementaria a la Ley N°28587, la Ley de Protección al Consumidor, el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley No 29571), el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N°6523-2013), la Resolución SBS N°652-2016, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, y la Resolución SBS N°5570-2019. Estas propuestas buscan cumplir con los objetivos planteados en la presente investigación.

3.3.3. Caracterización de sujetos o fenómenos.

La población, según la definición proporcionada por el profesor Nel Quesada (2010), se refiere al conjunto integral de elementos que contiene información sobre el objeto de estudio, abarcando datos, fenómenos, animales, personas, entre otros. Agrega que la población constituye una recopilación exhaustiva de elementos (sujetos, objetos, fenómenos o datos) que comparten características comunes (p. 95).

Así, al implementar el método general de hermenéutica seguido del método específico de la hermenéutica jurídica en nuestra investigación, se establece como fuentes primordiales de información para la interpretación y la construcción de un marco teórico coherente: libros y dispositivos normativos como las normas del código civil, reglamentos sobre el uso de tarjetas de crédito, etc., que permitirán determinar las Normativas Bancarias y la imputación de pagos en tarjetas de crédito. En concordancia con esto, el profesor Nel Quesada indica que la población no solo se limita a un conjunto de datos con características comunes, sino que estos datos, expresados como oraciones, frases, conceptos o palabras en diferentes libros, poseen cualidades en común. Todo lo mencionado anteriormente debe vincularse con las categorías estudiadas en esta investigación, específicamente la Normativa Bancaria y la imputación de pagos en tarjetas de crédito. En consecuencia, la premisa es identificar una población con la siguiente estructura:

Categorías	Libro o artículo	Autor
Imputación de pagos.	Comisiones Bancarias, análisis a partir del marco constitucional y la regulación del mercado financiero en el Perú.	Palomino,B.
	Estudio del uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016	Bardales,C y Rengifo,T.
	“Determinantes socioeconómicos de la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo”.	Layme,G y Pérez,S
	“Cultura Financiera y su impacto en la gestión crediticia de la Agencia El Tambo de la CMAC Huancayo 2014”.	Blancas, Y.
Normativa Bancaria.	“reglamento de transparencia” de información y contratación Rs. SBS. N°8181-2012	SBS.
	“Ley N°28587 y sus normas modificatorias “Ley de protección al consumidor”.	Estado Peruano.
	“Reglamento de tarjetas de crédito y débito Rs. SBS. N°6523-2013”.	SBS
	“Resolución SBS. N° 652-2016”	SBS.
	“Circular N°184-2015. Circular sobre atención al usuario”	SBS.

Cabe resaltar que, los libros usados antes mencionados son los más importantes de cada uno de los temas, de los cuales se extrajo la información principal con la finalidad de analizar el derecho de imputación del pago en el uso de tarjetas de crédito a través de la búsqueda del análisis documental, un marco teórico consistente; de igual forma, debe precisarse que la bibliografía está conformada por fuentes directas y no manuales que tienen información secundaria.

Por lo tanto, si a través de los instrumentos como la fincha de resumen y textual de cada uno de los libros, se busca la información con el objeto de saturar cada una de las categorías, la consecuencia inmediata es el empleo del muestro por bola de nieve (planteada dentro de nuestro enfoque cualitativo), en otras palabras, partiendo de un punto en el que se tenga información importante se encontrará una referencia a más información relevante, así sucesivamente para llegar a cierto punto en el que se va encontrando una cantidad importante de datos, así, con la nueva información, la información inicial deja de ser relevante al convertirse en repetitiva, encontrándose la coincidencia en dichos tópicos; por consiguiente, de encontrarse más libros, ellos tendrán similitudes de información en común. Además, se va a seguir colocando cada uno de los libros relevantes, por otra parte, se va a entender que este ya está saturado y la información que se consigne es repetitiva, motivo por el cuál no es importante seguir colocándola en el marco teórico.

3.3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Ahora bien, cabe destacar que la técnica de investigación empleada es el análisis documental, que implica examinar textos doctrinarios con el propósito de extraer información relevante para este estudio. En este contexto, el análisis documental se configura como una operación fundamentada en el conocimiento cognitivo, el cual posibilita la elaboración de un documento primario a partir de diversas fuentes, ya sean estas primarias o secundarias. Las fuentes secundarias actúan como intermediarios o herramientas de búsqueda entre el documento inicial y el investigador que busca obtener información para validar ciertas hipótesis. (Velázquez & Rey, 2010, p. 183).

Como se mencionó anteriormente, se utilizaron en esta investigación fichas textuales, de resumen y bibliográficas, con el propósito de construir un marco teórico sólido que se ajuste a los requisitos de la investigación. Estas fichas se definirán a medida que avance la elaboración del estudio, considerando el enfoque y la interpretación otorgados a los textos analizados y a la realidad circundante.

3.3.5. Tratamiento de la información.

La evaluación resalta que, al referirse a la documentación informativa, esta incorpora de manera inherente tanto premisas como conclusiones, cada una con

atributos específicos. Por consiguiente, en este contexto, el procedimiento empleado será la argumentación jurídica. Según Aranzamendi (2010), con respecto a las características, estas deben ser: (a) lógicamente coherentes, fundamentadas en premisas de antecedentes y conclusiones; (b) razonables, ya que a través de justificaciones suficientemente fundamentadas se alcanzarán conclusiones materiales y formales; (c) idóneas, dado que las premisas deben poseer y mantener cierta relevancia; y (d) claras, para evitar interpretaciones ambiguas o susceptibles a diversas interpretaciones, y en su lugar plantear una conclusión con información comprensible (p. 112).

Por lo mismo, en virtud de lo anterior, se considerará que cada uno de los datos y su procedimiento se deriva de diversos textos; por lo tanto, podemos afirmar que la argumentación utilizada en esta investigación se concibe como: "(...) secuencia de razonamientos, incluyendo explicaciones (...) [con] una función persuasiva dirigida a un determinado oponente o antagonista intelectual (...)" (Maletta, 2011, pp.203-204); la estructura a emplear será: (1) premisa mayor, (2) premisa menor y (3) conclusión, ya que mediante conexiones lógicas y principios lógicos se logrará argumentar para contrastar las hipótesis planteadas.

3.3.6. Rigor científico.

El rigor científico se asegura mediante un análisis minucioso en todas las etapas de la investigación, donde se aplicaron herramientas y una metodología apropiada para la gestión y examen de la información. De igual manera, la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis se originan a partir de la descripción y reflexión sobre un fenómeno que demanda atención debido a las necesidades de las personas afectadas. Así, el desarrollo de este trabajo se presenta como una estructura lógica con un diseño específico que evoluciona en función de los objetivos establecidos.

3.3.7. Consideraciones éticas

En lo referente a las consideraciones éticas de esta investigación, resultó crucial contemplar el manejo ético de la información para realizar un análisis que satisfaga las necesidades y particularidades del entorno. En este sentido, la

imparcialidad asumida emerge como un aspecto fundamental para llevar a cabo investigaciones de este tipo, fundamentadas en el análisis documental y doctrinario.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1. Resultados de la hipótesis uno.

Los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito regulan deficientemente la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú.

Uno de los más extensos temas en el derecho es hablar de la imputación de pago, el cual es de interés público, dado a que hoy por hoy se ha electrolizado todo, intensificándose el uso de las tarjetas de crédito y débito, más si se desea adquirir una línea crediticia, un préstamo y otras operaciones relacionadas con entidades bancarias. Ya no sólo se habla de créditos tradicionales o como se le denomina a la actualidad como no revolventes, sino también de aquellos créditos revolventes.

El autor Blossiers (2016), aclara sobre el tema, señalando que el crédito revolvente, no tendrá límites en cuanto a su uso; por lo que, el usuario no tendrá que pagar la totalidad del monto cada mes, siendo cierto que el saldo restante, que adquiere denominación revolvente, generará intereses y se acumulará. Así mismo, el autor menciona que la entidad bancaria deberá ponerse de acuerdo con su cliente, sobre los movimientos que hará desde la adquisición de la tarjeta, dado a que es una operación activa y de no saber cómo usarlas, puede incurrir en responsabilidades que pueden llegar a ser punibles. Agrega que el crédito, está vinculado con el concepto jurídico.

En el “reglamento de transparencia” y contratación SBS n°8281-2012, prescribe en su título ii, sobre la transferencia en la información que una entidad brinda a su cliente, sobre las operaciones pasivas y activas, así como de los servicios. Ello se encuentra en su artículo 3, el cual habla de la plenitud de transparencia por parte de las financieras, se debe informar, las modificaciones de los términos contractuales, las penalidades, intereses que le serán cargados en caso incumpla con el contrato. La información que brinde la empresa bancaria, deberá ser clara y precisa, para que los clientes- usuarios comprendan sus características,

beneficios, riesgos y condiciones aplicables, dicha explicación a fin de los usuarios puedan tomar decisiones de consumo informado.

Seguido de lo antes detallado, en el capítulo II de la misma norma, explica específicamente sobre la aplicación de intereses, comisiones, tasas, gastos y rendimiento. Se encuentra relacionado con los artículos 4, sobre la determinación de las tasas, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley General, el cual les atribuye la libertad de poder determinar la cuantía de los intereses moratorios y compensatorios. Ahora bien, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley Complementaria, la entidad bancaria, deberá expresar sus intereses efectivamente anuales.

Sobre lo antes señalado, el Banco Central del Perú en consenso con la Ley orgánica en su artículo 5, precisa que cuando, cuando las tasas de dependen de un factor variable, por ejemplo, compras en cuotas haciendo uso de la tarjeta de crédito y consignación en efectivo, ambos dependen de un factor variable, pero son situaciones diferentes; por lo que, la entidad deberá detallar, cómo será aplicada el interés, incluyendo su periodicidad de cambio. Entonces dicha disposición, no podrá ser ajustada unilateralmente, o en acuerdo con otras entidades. En virtud de ello, las modificaciones que se pretenda realizar deberán cumplir con lo dispuesto en el artículo 25 del reglamento citado.

En suma, en el artículo 6, sobre el costo efectivo anual (TCEA), es el interés calculado de manera anual que el Banco cobra al haber desembolsado una cantidad dineraria para un préstamo, este interés no varía y es dividido entre 12 meses para obtener el cálculo de la tasa efectiva mensual. En ese entender Blossiers (2016) “(...) el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) de conformidad con el artículo 52° de su Ley orgánica podría de manera excepcional fijar tasas de interés máximas y mínimas (...)” (p. 130). Entonces se debe precisar que la TCEA, debe ser fijada por el mercado, con una salvedad que explica el autor. Mediante la circular N°027-2001, se consideró que estas sean fijadas por el mercado, fue entonces que el Banco Central de Reserva del Perú, indicará el contenido de la TCEA, el cual no está compuesto por el monto que se paga por el servicio del seguro de protección de la tarjeta.

En el Subcapítulo II referido a los criterios aplicables a las comisiones y gastos, en su artículo 9, realiza la diferenciación entre una comisión y gasto, si bien ambas son determinadas libremente, los primeros son retribuciones por aquellos servicios que haya prestado la empresa y fueron previamente acordados. Sobre los gastos la normativa la define también, el artículo, en su inciso b) como las operaciones o servicios adicionales, o también complementarios, ello sucede cuando una persona no necesariamente contrate un servicio pero si la use, se habla por ejemplo el tarifario de tasas, por ejemplo se tiene una tarjeta de crédito del Banco Falabella, donde indica que: “el pago de tarjeta mediante transferencia interbancaria”, será de S/1.00, es así que cuando se paga al Banco Scotiabank, esa suma será considerada como un gasto.

Sin embargo, las entidades bancarias tienen la facultad de establecer tarifas y costos asociados a los servicios vinculados con operaciones financieras, ya sean activas o pasivas, solicitadas por el cliente. Esta prerrogativa abarca situaciones como la refinanciación o reestructuración de créditos, conforme a lo acordado contractualmente. Además, engloba actividades relacionadas con la evaluación, establecimiento y gestión de garantías, como en el caso de créditos hipotecarios o prendarios, así como en la liberación de garantías de créditos hipotecarios y la emisión o renovación de tarjetas de crédito. En el ámbito de operaciones pasivas, se incluyen servicios como la custodia de depósitos, la activación de cuentas de ahorro y el mantenimiento de medios físicos o electrónicos necesarios para llevar a cabo transacciones. Otros aspectos sujetos a tarifación abarcan servicios notariales, seguros, tasaciones y trámites registrales.

La regulación, establecida en el artículo 12 del capítulo III, estipula que las entidades bancarias tienen la responsabilidad de comunicar a sus clientes acerca de la imposición de tasas de interés compensatorias, moratorias o penalidades, así como las comisiones y gastos asociados a los servicios que proporcionan. En este contexto, es crucial tener en cuenta dos aspectos fundamentales. En primer lugar, cuando se impone un costo, este debe estar directamente relacionado con la prestación del servicio.

En suma, la misma normativa, en su artículo 13, se prevé aquellos mecanismos de difusión e información sobre las tasas, las empresas tendrán que

considerar, el listado o tarifario, tasa de interés compensatorio presentada de forma anual, penalidades en caso de incumpliendo de obligación de pago, así como para las comisiones, gasto y tributos.

4.1.2. Resultados de la hipótesis dos.

Las condiciones de imputación de pago en relación banco-cliente se regulan deficientemente respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.

Al abordar los resultados centrales de la investigación, enfocada en la imputación de pagos en tarjetas de crédito, se constata que dicha temática está normada por el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, Resolución SBS N.º6523-2013. Este documento comienza por definir la tarjeta de crédito en su artículo 3 como un instrumento que posibilita diversas operaciones financieras. Asimismo, en el capítulo II, artículo 5, del mismo reglamento, se detallan los requisitos mínimos generales que debe contener el contrato elaborado unilateralmente por las entidades bancarias, en concordancia con el artículo 30 del "Reglamento de Transparencia". Se abordan aspectos como las formas de pago y medios, procedimientos de las partes, responsabilidades, condiciones para anular y bloquear la tarjeta, renovación del contrato y el periodo en el cual la entidad bancaria debe entregar al titular los estados de cuenta. En el noveno punto, se desarrolla específicamente el orden de imputación de pago aplicable para saldar la línea de crédito. Es crucial destacar que este proceso debe ser transparente y, en caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular.

Primero, se hace imperativo cubrir el pago mínimo, teniendo en cuenta el cálculo del pago mínimo. Los importes inferiores a dicho pago mínimo serán asignados según lo determine la entidad, conforme al artículo 87 del código. En virtud de esta disposición, el abono se asignará inicialmente a la deuda en cuotas, con una tasa de interés superior, descendiendo progresivamente hasta llegar a una tasa menor. Luego, se dirigirá a saldar los saldos resultantes del capital de cada deuda revolvente, dividiendo entre el factor revolvente, siguiendo el orden decreciente mencionado. En caso de que el pago supere el mínimo, el excedente se aplicará primero a las de tasas mayores, descendiendo hasta la tasa inferior. Es relevante destacar que si el saldo supera dos cuotas futuras de la operación en cuotas

correspondiente a una tasa de interés mayor, se considerará como un pago anticipado. No obstante, si el saldo es igual o inferior al equivalente de dos cuotas futuras de dicha operación en cuotas, se destinará al pago de la deuda revolvente, intereses, comisiones y gastos. El orden establecido en el reglamento no será aplicable en casos de negociación, es decir, cuando la entidad informe al titular sobre las consecuencias económicas de la regla de imputación de pago, siempre que esta cláusula no sea condición para la suscripción del contrato, y su influencia sea evidente para el titular.

Una de las primeras modificatorias de la Rs. N° 6523-2013 Reglamento de Tarjetas de Crédito y débito, fue sobre la imputación de pago, incorporando los numerales del 20 al 22.

20° Deuda en cuotas: conforme a la definición de la circular de pago mínimo.

21° Deuda revolvente: conforme a la definición de la circular de pago mínimo.

22° Fecha de corte: fecha en la que se cierra un periodo de facturación. en la fecha de corte se determina la totalidad de la deuda revolvente registrada a dicha fecha, la suma de las cuotas que corresponde pagar en el período, las comisiones, los gastos, el interés compensatorio generado por la deuda revolvente en el periodo de facturación y el interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento del pago dentro del plazo establecido en el estado de cuenta del periodo de facturación anterior.

Asimismo, tras la modificación del artículo 6, se instauró los mínimos que deben contener las tarjetas de créditos, como es la denominación social, tener un número de 16 dígitos, nombre y firma del usuario, una fecha de vencimiento. En su artículo 7, sobre los servicios adicionales que la empresa puede brindar, está la disposición del efectivo, allí el titular podrá elegir el financiamiento en cuotas y número de cuotas, las operaciones realizadas a través de internet y presencial, sobregiro. A este punto, menester precisar que la empresa no puede incorporar servicios adicionales sin previo asentimiento del titular.

En lo que se trata, sobre los tipos de crédito, se encuentra regulada en el artículo 3-a) como revolvente, donde los montos amortizados sean reutilizados, mientras que el no revolvente, los montos no podrán ser reutilizados.

Como último trato, la circular N°184-2015, trata sobre la atención al usuario, como pueden ser reclamos, información al usuario, indicadores de gestión, capacitación, así como la absolución de consultas de forma grupal o gremial.

En el contexto peruano, la regulación de la imputación de pago recae en entidades como el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) y la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS). Según lo estipulado en el artículo 1256 del Código Civil peruano, se establece que el deudor tiene la facultad de seleccionar a cuál deuda aplicará el monto correspondiente, siempre y cuando se cumplan las condiciones de haber contraído deudas con el mismo acreedor-deudor, que estas sean de la misma naturaleza y que la obligación sea líquida y exigible.

4.1.3. Resultados de la hipótesis general.

Los dispositivos normativos bancarios y las condiciones de imputación de pago respecto al uso de tarjetas de crédito **regulan deficientemente** sobre el derecho a la imputación de pago en relación cliente – banco en el Perú.

Según los resultados derivados de las primeras dos hipótesis, se evidencia que la normativa concerniente a la imputación de pago se extiende considerablemente, especialmente cuando se trata de interacciones con entidades bancarias. Esta proliferación de regulaciones se inicia con una consideración fundamental sobre la importancia de la tarjeta de crédito, la cual es definida como un instrumento que facilita la realización de diversas operaciones, como establece el reglamento de tarjetas de crédito. El experto Blossiers (2016) realiza aclaraciones relevantes al respecto, detallando los distintos tipos de créditos disponibles para el usuario, como los revolventes y no revolventes. En este contexto, el crédito revolvente no impone limitaciones, lo que significa que el usuario no está obligado a saldar la totalidad de la deuda de una vez, mientras que el crédito no revolvente, también conocido como fijo, requiere el pago completo siguiendo un cronograma estricto.

Entonces el reglamento hizo una diferenciación entre crédito revolvente y no revolvente, el primero puede ser reutilizado, mientras que en el no revolvente, los montos no podrán ser reutilizados.

Antes que la empresa financiera extienda una tarjeta de crédito, deberá informar sobre el manejo a realizar por el usuario, al constituir una operación activa.

Mediante el reglamento y contratación SBS n°8281-2012, prescribe en su título II, la entidad financiera deberá brindar información sobre sus servicios, ello de acuerdo a su artículo 3, el cual refiere sobre la plena transferencia, como son las modificaciones contractuales, sobre los interés y penalidades, en caso de incumplimiento de contrato. Ello en concordancia con el capítulo III artículo 12, donde no sólo la información será abocada a sus servicios sino a la imposición de tasas de interés compensatorias, moratorias.

Por otro lado, respecto a la imputación de pago de las tarjetas de crédito, regula el reglamento que en caso se haya celebrado contratos con usuarios bajo la protección del código civil, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. El orden de prelación de la imputación de pago, será primero cubrir el pago mínimo, tomándose en cuenta el circular de pago mínimo y los montos inferiores al mínimo, en virtud del artículo 87° del código. Primero a la deuda en cuotas con la tasa de interés mayor hasta la tasa de interés inferior, dicho orden no será aplicable cuando exista una negociación, sujeto a la información dada por el acreedor al deudor.

La imputación de pago, se encuentra regulada en el código civil artículo 1256, mediante esta normativa se faculta al deudor a indicar a su acreedor a qué deuda se costeará con la consignación, para lo cual deberá cumplir con los presupuestos explicados líneas arriba.

4.2. Contrastación de las hipótesis

4.2.1. Hipótesis general.

- Los dispositivos normativos bancarios y las condiciones de imputación de pago respecto al uso de tarjetas de crédito **regulan deficientemente** sobre el derecho a la imputación de pago en relación cliente – banco en el Perú.

4.2.2. Hipótesis específicas.

- Los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito **regulan deficientemente** la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú.

- Las condiciones de imputación de pago en relación banco-cliente se **regulan deficientemente** respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.

4.3. Discusión de resultados

4.3.1. Discusión de resultados de la hipótesis uno.

Los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito regulan deficientemente la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú.

Respecto del planteamiento de primera discusión se pasará a la contratación de los datos objetivados y la postura que se guarda.

La regulación a nivel nacional sobre las tarjetas de crédito, es extensiva, en primer orden se encuentra el reglamento de tarjetas de crédito y débito, los cuales regulan el pago de tarjetas de crédito, si bien desarrolla en su artículo tercero, la definición de la tarjeta de crédito, considerándola como un instrumento, mediante el cual se puede realizar operaciones. Cabe precisar que básicamente, las tarjetas de crédito vienen con una línea crediticia, que no tiene en tiempo de expiración, en comparación con el crédito tradicional o no revolving en el cual el monto no puede ser superado, teniendo preestablecido cuotas fijas de pago, todo lo contrario, sucede en los créditos revolventes, El autor Blossiers (2016), señala que el usuario, tendrá límites para su uso. Tratándose de líneas de crédito revolving, el usuario no tendrá que pagar la totalidad por cada mes, por no ser obligatorio, pero lo que sí sucede es que el saldo restante, el cual es el revolving, generará intereses y se irán acumulando. Al adquirir un crédito la persona podrá adquirir la prestación de bienes y servicios, pero en lugares afiliados, por ejemplo, una de los servicios a pagar puede ser el suministro de la luz, la persona tendrá que pagar por dichos servicios, conforme a lo consignado en el contrato.

Previa a la emisión de la tarjeta de crédito, la entidad prestataria, deberá acordar con el titular, sobre las operaciones que debe realizar, dado a que el manejo de esta, dentro de las entidades bancarias, es operación activa, mediante la cual se pone a disposición de una persona una línea crediticia.

El autor citado líneas arriba, considera que el crédito está asociado más a un concepto jurídico, por lo que ambas partes podrían incurrir en consecuencias

jurídicas. Por otro lado, menciona que es distinto hablar de consecuencias económicas.

Por lo tanto, se comulga con lo alegado por el autor, ya que las partes deben tomar en cuenta los efectos financieros que estos producen, ello ayudará a explicar el tema sobre la imputación de pagos en tarjetas de créditos. Cabe asumir que la significancia de dar un crédito llega a ser un acto jurídico, mientras el mecanismo jurídico será las condiciones de uso con las esta fue accesible. Lleva a pensar que mientras exista lazos de confianza y la anhelada entre la entidad y el cliente, como la voluntad de acceder a una prestación económica y ser el acreedor equivalente a la suma prestataria.

Ahora bien, en el capítulo II del reglamento citado, no aborda de manera detallada las disposiciones aplicables a las tarjetas de crédito, más que generalidades mínimas aplicables a los contratos, los cuales deben ser, las condiciones sobre el aumento o la reducción de la línea de crédito, que tengan que ver con el consentimiento previo del usuario, de acuerdo a lo señalado por el articulado 30 del “reglamento de transparencia”, debe especificarse sobre las formas y medios de pago. Además, debe establecerse los procedimientos a seguir ante la pérdida o sustracción de una tarjeta de crédito por ser información con contenido dinerario. También se advertirá sobre una posible anulación y bloqueo del contrato, asimismo de una renovación de contrato, si el caso lo amerite. Sobre el cálculo de tiempo, periódicamente se entregará, los estados de cuenta al titular de la línea crediticia, dichos estados de cuenta pueden ser electrónicos o físicos, de acuerdo con la petición del usuario. En el punto nueve, establece una regulación con lo referido a la imputación de pago para una línea de crédito, precisando que de ninguna manera, puede surgir un agravamiento desproporcionado en lo adeudado por el usuario que se encuentre en amparo del código civil. De ello, se desata la idea de que, si una persona no cuenta con los presupuestos que establece el código civil, entonces se encuentra en la condición de sufrir agravamientos no proporcionales.

Para que dicha disposición sea aplicable, debe considerarse lo siguiente; el pago mínimo, teniendo en cuenta el circular de pago mínimo, los montes que sean inferior al pago mínimo, deberán seguir lo determinado por las empresas, como son los bancos y entidades financieras. Otro de los articulados que se debe prestar

atención es el 87 del código, en lo concerniente al capital, donde el pago será aplicable primero al adeudo en cuotas, con una tasa de interés mayor hasta la tasa inferior, posterior será aplicable a los saldos del capital (deuda revolvente), como se pudo evidenciar el orden será decreciente.

Por otra parte, si el monto supera el pago mínimo, a la diferencia será aplicable a las obligaciones que tienen mayor interés hasta la tasa menor, a pesar de haber cubierto la totalidad del saldo revolvente, y aun así haya quedado un saldo, se tomará en cuenta que si ese saldo supera a dos cuotas aparentemente exigibles y a la que tenga mayor interés, se aplicará dicho monto así como un pago anticipado, si estas cuotas tienen iguales intereses, se priorizará la más antigua, contrario sensu se iniciará por el interés mayor hasta que se llegue al interés menor.

Lo que hacen para poder salvaguardar la regulación antes expuesta, es alegar que los numerales que contienen la imputación de pago, no serán aplicables cuando en dichos temas haya de por medio una negociación efectiva, donde se puso de conocimiento al titular, sobre las implicancias y las consecuencias pecuniarias, sobre la regla de imputación de pago negociada, dicha negociación no debe ser una condicional de la suscripción, además que se exige que la evidencia que el titular haya influido en su elaboración.

El reglamento de tarjetas de crédito contenida en la resolución N° 6523-2013, ha tenido modificaciones, una de ellas mediante la resolución de la SBS N° 652-2016, se incorporó los numerales 20 al 22 al artículo 2, en el primero sobre la deuda en cuotas, el segundo sobre la deuda revolvente el tercero con la fecha de corte. Seguido se sustituyó el artículo 5 por el numeral 9, que consignaba el orden de imputación aplicable, primero la deuda revolvente, posterior a la deuda en cuotas, ello en caso se haya superado el monto mínimo exigible.

El último tratamiento que se le da a la imputación de pago, fue en el artículo 3 sobre la definición, el cual no varía sustancialmente, respecto del artículo 5, sobre el contenido mínimo de los contratos, y el artículo 6, sobre las condiciones mínimas que debe tener una tarjeta de crédito, sin duda es una modificación que trae beneficios informativos. Del mismo modo, se hizo una modificación importante en el artículo 5, el cual es referente al contenido mínimo del contrato. Pero como su

propia titulación lo menciona es el mínimo, quedando a bien al criterio mayormente del acreedor.

Como se ha podido verificar, existen algunas inconsistencias en esta regulación, como es un pago anticipado, que según por las deudas atrasadas, pueden realizar el cobro anticipado por cuotas que aún no vencen, y por ende, son inexigibles, es por demás hablar de ello, dado a que como se ha podido observar la SBS es quien también permite a las entidades, tomar ese tipo de determinaciones.

De acuerdo a los resultados obtenidos, en este acápite es acertado mencionar que la regulación jurídica sobre la imputación de pago, es deficiente, más sin la disposición de la institución jurídica regulada en el artículo 1256, que prescribe “Quien tiene varias obligaciones de la misma naturaleza constituidas por prestaciones fungibles y homogéneas, a favor de un solo acreedor” (Código Civil [CC], 1984). Lo que quiere decir la normativa es que cuando una persona adeuda una suma dineraria por diversas prestaciones y cuando sea ante el mismo acreedor, el deudor tendrá la facultad potestativa de establecer las modalidades de pago, para así lograr la cancelación total. Por ejemplo, cuando una persona haya solicitado un monto crediticio por disposición de efectivo de cinco mil soles, y lo haya solicitado para comprar un bien X, el cual deberá ser pagado en 24 cuotas y luego adiciona otros quinientos soles, donde dicho monto adicional también será pagado en el mismo número de cuotas. En ese caso, se encontraría bajo el amparo de lo prescrito por el código, por ende, se ve que esa persona tiene distintas deudas con el mismo acreedor, puede entonces el deudor, establecer el tiempo de la consignación del pago y a qué deuda debe ser direccionado.

Por lo tanto, la hipótesis antes formulada SE CONFIRMA.

4.3.2. Discusión de resultados de la hipótesis dos.

Las condiciones de imputación de pago en relación banco-cliente se **regulan deficientemente** respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.

La discusión respecto a la hipótesis dos es ratificada por lo que merece ser desarrollada, iniciando con la explicación de que para que haya alguna relación obligacional, primero debe existir de por medio un contrato o también denominado documento causal, como se venía explicando en la normativa “reglamento de la SBS”, se ha establecido ciertas generalidades mínimas que debe contener un

contrato de naturaleza prestataria. Se establece mínimos de calidad de servicio que están obligadas a brindar las entidades financieras, sin embargo, como lo denomina la doctrina, existe un encarecimiento de las tarjetas de crédito, dado a que se le aplican comisiones los cuales aumentan los créditos, ello es más visible en la venta de los mismos en entidades bancarias, sumado a ellos las tasas de interés.

Hablando de las condiciones de imputación de pago, las entidades bancarias en aplicación del orden de prelación, con la última modificatoria del reglamento de la SBS, no ha dado resultado, porque si bien el propio deudor, cuenta con la facultad de escoger el destino de la consignación del pago y el tiempo de pago, siempre y cuando este goce de los presupuestos preestablecidos en el código.

Si lo que se trata de hacer es proteger al deudor ante intereses desproporcionados, no sólo se pide la expresa norma sino la iniciativa por parte de las entidades bancarias, por lo tanto, la imputación realizada por el mismo deudor, al momento de la consignación del pago, indicará al acreedor cual sería la deuda saldada. Si sucede lo contrario, y es el deudor quien no hizo la indicación correspondiente, es aprovechado por éste, dado a que no avisa al cliente deudor sobre la dirección del pago, por lo que se vulnera lo especificado en el reglamento de la SBS, que considera que la adopta decisión por parte del acreedor, debe ser consentida por el obligado. Por otro lado, la interpretación que también se le asocia a lo postulado, es sobre el pago parcial a una deuda ilíquida o que no haya vencido, lo cual debe ser con asentimiento del deudor. Puede muy bien ser beneficioso para una de las partes, de acuerdo al caso en concreto, pero también desventajoso con la exigibilidad de una deuda que aún no haya vencido o como se dijo líneas arriba sobre la dirección o destino de la consignación dineraria que se hizo.

En doctrina se han establecido requisitos para acceder al derecho de la imputación del pago, siendo visible el vacío legal. Operará dicha figura cuando las obligaciones que se mantenga con el acreedor sean varias, además deberán ser prestaciones de la misma especie, dichas deudas deben ser líquidas y también exigibles.

En esas condiciones es que el deudor puede hacer uso de la institución jurídica, los cuales son deficientes, toda vez que se desprenden impedimentos legales, que por ahí que no se encuentra completa, por lo que amerita que vaya a

incorporarse vías para la accesión de muchos deudores que padecen arbitrariedades con intereses muy elevados, por no contar con una cultura financiera.

Entonces se ha visto la carencia de condiciones bien definidas, las mismas que serán propuestas en el punto correspondiente del trabajo de investigación.

4.3.3. Discusión de resultados de la hipótesis general.

Los dispositivos normativos bancarios y las condiciones de imputación de pago respecto al uso de tarjetas de crédito **regulan deficientemente** sobre el derecho a la imputación de pago en relación cliente – banco en el Perú.

En cuanto a la hipótesis general, fue ratificada por las hipótesis específicas, es así que se presentará la síntesis de ambas, y sea cotejada. Se ha logrado apreciar que la regulación sobre las tarjetas de crédito, es muy amplia, todas estas fueron en su mayoría abordadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, entre ellas se tiene al “reglamento de transparencia”, que fue ampliamente desarrollado en la discusión sobre la hipótesis uno, además el reglamento de tarjetas de crédito, la circular sobre atención al usuario y demás resoluciones que fueron modificándose, con la finalidad de asegurar una relación contractual válida y equitativa, sobre todo razonada. El desarrollo de articulado por articulado no sería válido, sino se tornaría redundante, por lo que ello fue desarrollado ampliamente en las bases teóricas, los resultados y discusión de la primera hipótesis. Si bien se maneja un orden de prelación para el pago. Aquí sucede que cuando el deudor no haya podido hacer uso de la imputación de pago, por x motivos, quién quedará en la facultad sería el acreedor, quien aprovechando del olvido o falta de cultura del deudor, direcciona el pago a cualquiera de las deudas indistintamente, señalándole al cliente que no tiene el derecho a la imputación del pago, dicha conducta adoptada por los asesores del servicio es inconcebible.

Por los argumentos vertidos líneas arriba, se ha podido ratificar la hipótesis general, dado a que es deficiente la regulación de la imputación de pago, falta presiones del legislador frente a circunstancias como cuando no se le brinda indicaciones al cliente, del derecho que le asiste, por lo contrario, existe provecho por parte de los mismos para destinar la consignación de pago a otra deuda, que de saber el cliente no se encontraría de acuerdo, esas precisiones faltantes serán expuestas en el las conclusiones y recomendaciones. Si bien en el artículo 1258 del

código civil, se establece que cuando el deudor no haya mencionado a donde irá el pago de la consignación que realiza, una vez aceptada el recibo expedido por el deudor, no habrá reclamo alguno por parte de la deudora, a menos que exista una causa que lo impida. En interpretación de ese articulado la doctrina desarrolla sobre los supuestos a donde debe aplicarse, primero cuando el acreedor destine ese pago a una deuda ilíquida o que todavía no haya vencido, o cuando una obligación ya haya sido pagada, entonces sería indebida. Hay algunos autores que mencionan que la imputación de pago, es limitativa a la parte *creditoris*, ya que dentro de esta sería aplicable la prescripción, sustentado por Osterling y Castillo (1996), quienes señalan que, si el acreedor cobró un parte de una deuda prescrita, y este quiera cobrar el saldo restante, entonces el deudor podrá plantear la excepción de prescripción. A ese entender discrepa el conocedor Barchi (2016), señalando que lo prescrito por la norma antes descrita, es suficientemente amplia, por lo que no merece dicha interpretación, no acepta que pueda existir una limitación en la parte *creditoris*. A menos que exista dolo o culpa por parte del acreedor. Lo cual lo dice la doctrina, y no de forma consensuada sino es polémica. Lo que cabe preguntarse es si el legislador, lo acepta como tal, a sabiendas que la fuente del derecho, es la doctrina, pero no se desarrolló de manera pareja, podría muy bien alegarse la buena fe el cual se presume de acuerdo a ley, pero cómo podrá el deudor probar que el acreedor actuó a título de culpa o dolo, si el manejo lo tiene el acreedor.

Por otro lado, respecto a la causa que impida a la imputación por el acreedor, los autores señalados mencionan que, si el pago es direccionado a una deuda no vencida, entonces constituirá lo alegado. Ante esa posición, otra parte de la doctrina, aduce que, si el plazo es en beneficio del deudor, o de ambas partes, sería aplicable. Pero si este beneficia sólo al acreedor, no sería aplicable.

En la posición, que se adopta, deben existir supuestos en los que la imputación por el acreedor, se encuentren limitados, para que el criterio de la recepción del recibo por el deudor, no signifique perjuicio y sea de provecho por el deudor.

4.4. Propuesta de mejora

Como propuesta de mejora se formuló:

Es pertinente señalar que, en el contexto de la presente investigación, no se proponen metas inalcanzables. La imputación de pago, de acuerdo con las afirmaciones de Barchi (2016), implica la asignación patrimonial a una deuda específica entre diversas obligaciones de la misma naturaleza, las cuales deben ser líquidas y exigibles, y deben existir bajo un mismo acreedor y deudor. Esta institución jurídica está sujeta a regulación por parte de la Superintendencia de Banca y Seguros, así como por el Código Civil. En la normativa de la Superintendencia, se establece un orden específico de imputación de pago, aplicando el pago primero a la deuda en cuotas con una tasa de interés más elevada y descendiendo hasta la de menor interés. Aquellos deudores que cumplen con los criterios mencionados están protegidos por esta regulación, evitando que el monto adeudado por el titular sea gravado de manera desproporcionada.

No obstante, se ha observado que las disposiciones normativas son deficientes en la medida en que no resultan útiles en situaciones donde el deudor realiza el pago sin indicar la deuda específica. Esto puede ser ventajoso para el acreedor, ya que tiene la potestad de dirigir el pago a otra obligación que podría no beneficiar ni ser conveniente para el cliente, e incluso canalizar la consignación hacia los intereses. En este contexto, la falta de orientación por parte de los asesores de servicios a los deudores al momento de efectuar el pago representa una omisión perjudicial para, entre comillas, "su cliente", quien forma parte del círculo económico de la empresa bancaria y, por ende, tiene derecho a ser debidamente asesorado.

De ese modo, lo dispuesto en el artículo 1258 del código civil, que prescribe lo siguiente:

Cuando el deudor no ha indicado a cuál de las deudas debe imputarse el pago, pero hubiese aceptado recibo del acreedor, aplicándolo a alguna de ellas, no puede reclamar contra esta imputación, a menos que exista causa que impida practicarla.

Debe modificarse, dado a que la disposición antes transcrita, deja vacíos, por ello debe prescribirse en los términos que se presenta a continuación:

Cuando el deudor no ha indicado a cuál de las deudas debe imputarse el pago, pero hubiese aceptado recibo del acreedor, aplicándolo a alguna de

ellas, no puede reclamar contra esta imputación, **a menos que el acreedor no haya omitido advertir al deudor el desplazamiento patrimonial** o cuando exista causa que impida practicarla.

Posterior a la propuesta y la efectividad de la modificación, deberán ajustarse los demás cuerpos normativos, como son las resoluciones emitidas por la SBS.

CONCLUSIONES

1. En suma, la imputación del pago se encuentra prescrita en el artículo 1256 al 1259, así como en el reglamento emitido por la SBS; es definida, como aquella que queda en primera cuenta a disposición del deudor, será quien, al momento de realizar la consignación de pago frente a su acreedor, indicará a qué deuda será dirigida y cancelada. Si el deudor quiere acogerse a lo dispuesto por el código civil, deberá cumplir con 3 criterios principales, primero la existencia de varias obligaciones con el mismo acreedor, con prestaciones de la misma especie y que esa obligación sean líquidas y exigibles. De lo contrario quedaría sujeto al orden de prelación predispuesto en el reglamento de la Superintendencia de Banca y Seguros, el cual variará de acuerdo al pago mínimo exigible, y si este supera el monto del pago mínimo exigible, dicha regla de imputación será aplicable cuando exista de por medio una negociación entre el deudor y el acreedor.
2. Respecto a las tarjetas de crédito, se ha visto que fue definida como aquel instrumento que permite realizar diferentes operaciones entre ellas la obtención de una línea crediticia. Es de saber, que la mayoría de las personas por no decir todas, hacen uso de ella, por lo que merecía recibir tratamiento regulatorio jurídico, siendo abordado por la SBS, el cual consideró aquellos aspectos que debería contener una tarjeta, referido al contrato, la forma para realizar el pago de la tarjeta, procedimientos y responsabilidades de las partes, derechos de los usuarios ante pérdidas o sustracciones y demás operaciones propias de su uso. Ahora bien, el contrato debe señalar detalladamente el orden de imputación de pago para el cliente, debiendo ser clara la información, más si se trata de clientes de baja protección por el código, se debe evitar la desproporcionalidad del monto adeudado.
3. Finalmente, en síntesis, la regulación jurídica peruana de la imputación de pago, es deficiente, siendo corroborada por la investigación y por una de las fuentes del derecho, se habla de la doctrina, donde no manejan posturas consensuadas, ello se pudo apreciar en la discusión de resultados, y se dejó en claro que la postura que se toma frente a ello, es que, si el deudor no haya indicado la dirección de la consignación del pago frente a su acreedor, no

puede ser aprovechado por su acreedor. Para ello se requiere de una regulación eficaz.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda, una regulación más detallada sobre la imputación de pago, dado a que en la doctrina no se encuentran posturas dominantes, más que ante la generación de deudas, primero a la que tiene mayor interés, en caso hubiera deudas con el interés mayor igual, la aplicación de la consignación será aplicable a la más antigua, si existe una deuda reciente con mayor interés y una antigua de menor interés se tendrá que aplicar a la más antigua. Como es de verse se ha prescrito de manera genérica, pero en fin es aplicable, sólo jurídico no se describe de manera detallada.
- Por otro lado, urge la modificación del Código Civil, en su artículo 1258, en vista que no protege situaciones como las que se explicó a lo largo del trabajo, por ello se desarrolló la propuesta de mejora.
- Los legisladores, deben de prever situaciones como las que se explicó, deben evaluar el dinamismo económico de las entidades bancarias, por lo que es necesario estudiarla y plantear soluciones de mejora.
- Se exhorta a los asesores bancarios, a no sacar provecho de la falta de cultura financiera de algunos de sus clientes, dirigiendo la consignación de pago a una deuda de la pluralidad de obligaciones, que no fue indicada por el deudor.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranzamendi, L. (2010). *La investigación jurídica. Diseño del proyecto de investigación. Estructura y redacción de la tesis*. Lima: Grijley
- Armanda de Fátima, J (2008). El sistema financiero de Angola. Comparación con otros sistemas financieros. https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1484/02.AFJF_2de3.pdf;jsessionid=A222BBB4EDB818BBEDBFAD8A2284C15D?sequence=2
- Blossiers, J. (2016). El derecho Bancario. Lima: Editorial Lex & Iuris.
- Barchi, L. (2016). La imputación del pago en el código civil. *Ius et Praxis*. 47. 47-97.
https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ius_et_Praxis/article/download/940/892/#:~:text=Como%20es%20de%20conocimiento%20general,deudor%20y%20un%20mismo%20acreedor.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Quinta reimpresión. Lima: Editorial San Marcos.
- Cyriac, A. (2020). A Study on Benefits of Credit Cards for Customers. *IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM)* 22 (11). pp. 08-13.
<https://www.iosrjournals.org/iosr-jbm/papers/Vol22-issue11/Series-2/B2211020813.pdf>
- Correa, J. (2018). Limitación de tasas de interés en transacciones realizadas con tarjetas de crédito. Universidad Nacional de Piura, Perú, disponible en: Circular N°184-2015. Circular sobre atención al usuario. (30/09/2015), disponible en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/circular-de-atencion-al-usuario-circular-n-g-184-2015-1294482-1/>
- Druedahl, J., Jørgensen, C & Casper, N. (2018). Precautionary borrowing and the credit card debt puzzle, *Quantitative Economics*, ISSN 1759-7331, *The Econometric Society, New Haven, CT*, 9, (2), pp. 785-823, <https://doi.org/10.3982/QE604>
- García, N 2016. Análisis jurídico de las funciones y denominación de la comisión nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros. Universidad de México. Disponible en: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/58519>.

- Hernández, R., Fernández, C. & Batpista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. MCGrawHill.
- Hichan.S, Fadi, S. & Mohammed, E.(2022). Artificial intelligence and bank credit analysis: A review . *Taylor & Francis Online*. 10 (1)
- <https://doi.org/10.1080/23322039.2021.2023262>
- Jara, M , Arias, J, Rodriguez, A. 2011.Estudios de Administración. Diversificación y determinantes del desempeño bancario: una comparación internacional. 18 (2), 1-49, disponible en: <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/147042/Diversificacion-y-determinantes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kee, H. (2020). Tarjetas de crédito en el Perú: Análisis de los factores socioeconómicos y actitudes al riesgo de la demanda. [tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/12803/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Layme, G & Pérez, S. (2016). Determinantes Socioeconómicos de la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo. Universidad Nacional del centro del Perú. Huancayo, disponible en: <file:///F:/local%20%20TESIS%20DBANCARIO.pdf>
- Ley N°28587 y sus normas modificatorias “Ley de protección al consumidor” (2004). [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/\\$FILE/28587.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7439EC68E9690E8805257A070060E661/$FILE/28587.pdf)
- Maletta, H. (2011). *Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Lima: Universidad Pacífico-Centro de investigación.
- Miró-Quesada Cantuarias, F. (2003). *Ratio interpretandi*. Lima-Perú: Editorial Universitaria, Universidad Ricardo Palma.
- Montero, I & De la Cruz,M (2016). Metodología de la Investigación Científica. Huancayo. Editorial Graficorp.
- M. Baño. (2020). *Intención de Endeudamiento Personal con tarjeta de crédito en el Ecuador*. [tesis doctoral, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio institucional.

<https://core.ac.uk/download/pdf/323366619.pdf>

Man, M., Tan, E. & Lee, E. Franking credit disclosures. *Australian Accounting Standards Board*. 7 (2). pp 1-16

https://www.aasb.gov.au/media/oafpwez3/072_sp_frankcreditslitreview_m194_pp.pdf

Nel, L. (2010). *Metodología de la investigación. Estadística aplicada en la investigación*.

Osterling, F & Castillo, M. (2016). La imputación del pago. Estudio Castillo Freyre 1-20, disponible en: https://www.castillofreyre.com/archivos/pdfs/articulos/la_imputacion_del_pago.pdf

Ossorio, M (2010). *Diccionario de ciencias jurídicas, políticas y sociales*. Lima: Editorial Heliasta.

O'Brien, L., Ramsay, I. & Ali, P., (2022). The Role of Credit Cards, Payday Loans, Consumer Leases and Buy-Now-Pay-Later Products in Personal Insolvency (August 17, 2022). *Insolvency Law Journal*, 30, (3), pp. 160-170, <https://ssrn.com/abstract=4311456>

Puemape, D. (2013). *Tratado Elemental de derecho Bancario Peruano. Enfoque legal y financiero*. Lima: Editorial Aries.

Pereira, I (2012) *Análisis de la necesidad de regular la tarjeta de crédito en una Ley específica*. Universidad Rafael Landívar. Guatemala, disponible en: <file:///F:/inter%20DERECHO%20BANCARIO/Pereira-Ivan.pdf>

“Reglamento de transparencia” de información y contratación Rs. SBS. N°8181-2012 (25/10/12), disponible en: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/763/v4.0/Adjuntos/8181-2012.R.pdf

Resolución SBS. N° 652-2016. (5/02/2016). Disponible en: https://intranet2.sbs.gob.pe/intranet/INT_CN/DV_INT_CN/1627/v1.0/Adjuntos/6522016.r.df

Reglamento de tarjetas de crédito y débito Rs. SBS. N°6523-2013. (30/10/2013), disponible en: https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v3.0/Adjuntos/6523-2013.pdf.

- Rimapa, L, Camcho, F. López, Y., et al. (2023). Credit Card Contracts and The Right to Information: Case of Financial Institutions in Peru, *Journal of Law And Sustainable Development*. 11 (2), pp. 01-19.
<https://ojs.journalsdg.org/jlss/article/download/637/281>
- Sánchez H & Reyes C. (1998). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima: Editorial Mantaro.
- Sánchez, F. (2016). *La investigación científica aplicada al Derecho*. Lima: Normas Jurídicas Ediciones.
- Vargas, J. (28/10/2019). Los abusos de la banca en América Latina. Ojo Público. disponible en: <https://ojo-publico.com/1431/peru-el-sistema-financiero-deja-cinco-mil-afectados-al-dia>
- Velázquez, A. & Rey, N. (2010). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Categoría 1	Tipo y nivel de investigación La investigación es de tipo “Básico o Fundamental” con un nivel “explicativo” y un enfoque cualitativo. Diseño de investigación Observacional Técnica de Investigación
¿De qué manera el conjunto de dispositivos normativos Bancarios protege el derecho a la imputación de pagos sobre el uso de tarjetas de crédito en el Perú?	Analizar cómo los dispositivos normativos que regulan sobre el sistema Bancario protegen el derecho a la imputación de pagos en el Perú.	Los dispositivos normativos bancarios y las condiciones de imputación de pago respecto al uso de las tarjetas de crédito, regulan deficientemente sobre el derecho a la imputación de pagos en relación cliente- banco en el Perú.	Normativa Bancaria Dimensión: <ul style="list-style-type: none"> Marco Normativo SBS, BCRP y Código Civil. 	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Categoría 2	

<p>¿De qué manera el conjunto de dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito protege el derecho a la imputación de pagos en el Perú?</p> <p>¿De qué manera se generan las condiciones de la imputación de pagos en la relación banco- cliente con respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú?</p>	<p>Identificar cómo los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito protegen el derecho a la imputación de pagos en el Perú.</p> <p>Identificar las condiciones de la imputación de pago en relación banco- cliente respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.</p>	<p>Los dispositivos que regulan sobre el uso de tarjetas de crédito regulan deficientemente la protección del derecho a la imputación de pagos en el Perú.</p> <p>Las condiciones de imputación de pago en relación cliente- banco, regulan deficientemente respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú.</p>	<p>Imputación de pago en tarjetas de Crédito</p> <p>Dimensión:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de imputación de pago en tarjetas de crédito. 	<p>Investigación documental, es decir se usará solo los libros.</p> <p>Instrumento de Análisis</p> <p>Se hizo uso del instrumento del fichaje.</p> <p>Procesamiento y Análisis</p> <p>Los datos, que son las fichas, se procesaran por la hermenéutica que es a través de ellas se formó un marco teórico a fin de responder a las preguntas de investigación. Así como el software ATLAS. Ti.</p> <p>Método General</p> <p>Se utilizó el método y hermenéutico.</p> <p>Método Específico</p> <p>Se puso en práctica la interpretación exegética e interpretación sistemático-lógica.</p>
---	---	--	--	---

Anexo 2. Operacionalización de categorías

CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	SUB CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN
<p align="center">Normativa bancaria. (Categoría 1)</p>	<p>Definición conceptual: Es una forma de regulación gubernamental que sujeta a los bancos a ciertos requisitos, restricciones y directrices, creando transparencia entre usuarios y los bancos (Puemape,2013).</p> <p>Definición operacional: El objetivo de la normativa bancaria desde el punto de vista microeconómico es preservar la firmeza del</p>	<p>Marco Normativo SBS, BCRP y Código Civil</p>	<p>-La información transparente en la emisión de un producto y servicio financiero. -La imputación del pago en tarjetas de crédito de acuerdo al reglamento. -Primera modificación sobre la imputación de pago. -Tratamiento actual del derecho a la imputación de pago.</p>	<p>Se analiza la norma utilizando la interpretación exegetica.</p>	<p>Escala nominal Observación / Ficha.</p>

	<p>sistema bancario y promover la confianza del público.</p> <p>El objetivo desde una vertiente macroeconómica es garantizar la estabilidad del sistema financiero para evitar quiebras bancarias.</p>		<p>-Atención a los usuarios y clientes del sector bancario.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● “reglamento de transparencia” de información y contratación Rs. SBS. N°8181-2012 ● Reglamento de tarjetas de crédito y débito Rs. SBS. N°6523-2013. ● Resolución SBS. N° 652-2016. ● Resolución SBS. N° 5570-2019. ● Circular N°184-2015. Circular sobre atención al usuario 		
--	--	--	--	--	--

			Artículos 1256° al 1259° del C.C.		
Imputación de pagos en TC. (Categoría 2)	<p>Definición conceptual: Facultad que corresponde al deudor de varias deudas con respecto a un mismo acreedor para determinar a cuál de ellas debe afectarse el pago que realice, dentro de las condiciones determinadas por Ley.</p> <p>Definición operacional: La Imputación es una operación mental consistente en atribuir una determinada consecuencia jurídica a un hecho o situación condicionante. Siendo el pago el cumplimiento de la prestación que constituya el objeto de la obligación.</p>	Condiciones de la imputación de pago	<p>La imputación de pagos en el Perú según el Código Civil.</p> <p>Orden de imputación de pagos.</p>	<p>1. ¿Existen dudas sobre la aplicación de la norma del derecho a la imputación de pagos con respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú?</p> <p>2. ¿Existe una adecuada información sobre las normas relacionadas a las modalidades de financiamiento y las normas establecidas respecto a los tipos de pago?</p>	<p>Escala nominal</p> <p>Observación / Ficha.</p>

			<ul style="list-style-type: none">● Orden de imputación de pagos● Tarjetas de crédito● Tipos de pago.● Modalidades de financiamiento.		

Anexo 3. Declaración de Autoría

En la fecha, yo Ingrid Raquel Quiñones Arge, identificada con DNI N.º 72514314, domiciliada en el Jr. Grau 2715 del Distrito de Pilcomayo, estudiante de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Peruana Los Andes, me **COMPROMETO** a asumir las consecuencias administrativas y/o penales que hubiera lugar si en la elaboración de mi investigación titulada: **“LA REGULACIÓN BANCARIA EN EL PERÚ SOBRE EL DERECHO A LA IMPUTACIÓN DEL PAGO EN TARJETAS DE CRÉDITO”**, no contiene datos falsos, falsificación, plagio, etc. Y declaro bajo juramento que el presente trabajo de investigación es de mi autoría y los datos presentados son reales y he respetado las normas internacionales de citas y referencias de las fuentes consultadas.

Huancayo, 05 de abril del 2022.



72514314

Ingrid Raquel Quiñones Arge

DNI.72514314