

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**UNA VISIÓN CRÍTICA A LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
PUBLICADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS A CARGO DE LA
SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO
ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN DERECHO DE LA EMPRESA**

AUTOR

FATIMA ELIZABETH RUIZ MORALES

ASESOR

MARIA DEL ROSARIO SOLEDAD MORENO SANCHEZ

“Lima, Perú”

Noviembre 2019

Resumen

La Central de Riesgos es un registro de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros a cargo de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, donde se registra el endeudamiento financiero de las personas naturales y jurídicas, así como su conducta de pago representada en calificaciones, todo como un historial crediticio.

Así, la central de riesgos es consultada por las empresas del sistema financiero antes del otorgamiento de un crédito, pero cuando por error se asigna al deudor una calificación crediticia que representa días de atraso, no solo se restringe el acceso al crédito, también se vulneran derechos constitucionales como la buena reputación, se generan problemas para suscribir contratos de alquiler, conseguir trabajos en áreas de cobranza o manejo de dinero, etc.

La SBS en la Solicitud de Acceso a la Información Pública tramitada en el Expediente 2019-056403 informó que recibió 411 denuncias por problemas en la central de riesgos en el año 2016, 514 en el año 2017, y 522 en el año 2018, lo cual demuestra no solo una incidencia de error sino también un incremento.

Lo que nos permite evidenciar que la información de la central de riesgos es constantemente rectificadas y ello implica un grave perjuicio porque la rectificación no cambia la información errada por la correcta, solo se publica una aclaración de lo que se dijo equivocadamente y lo que se debería haber dicho.

Por ello, un reporte errado no puede ser subsanado plenamente, incluso la SBS informó en la Solicitud de Acceso a la Información Pública, expediente 2019-24195, que ni siquiera judicialmente se puede lograr la modificación de la información reportada, ya que incluso los pedidos de Habeas Data del Poder Judicial no modifican la data, sino solo restringen su divulgación.

No obstante, por reportes errados la SBS publica solo dos sanciones, ambas en el 2014, una de 8 UIT por activar tarjetas de crédito sin contrato y remitir información a las centrales de riesgos y, otra de 33 UIT por no realizar la rectificación del reporte en los plazos legales, lo que demuestra que no se está valorando en su real magnitud el problema, por ello, consideramos existe una oportunidad de mejora que debe ser evaluada y/o analizada para adecuar la legislación y lograr que las empresas hagan un mejor control de su riesgo operacional y legal.

ÍNDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	4
1.1. Introducción:	4
1.2. Objetivos:	12
CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE	14
2.1. La Superintendencia de Banca Seguros y AFP	14
2.2. La Actividad de Intermediación Financiera	15
2.3. Las Centrales de Riesgo o Sistemas de Información Crediticia	16
2.4. Centrales de Riesgo Privadas	18
2.4.1. Permanencia de la Información en las CEPIRS:	19
2.4.2. Aspectos relevantes sobre la recolección y obtención de la información publicada en las CEPIRS:	19
2.4.3. Regulación de las CEPIRS respecto de la rectificación o modificación de la información:	20
2.5. La Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP	21
2.6.1. Reporte de Deudas de la SBS:	23
2.6.2. Categorías de Clasificación Crediticia:	24
2.6.3. El Alineamiento en la Central de Riesgos Pública a Cargo de la SBS:	25
2.6.4. Permanencia de la Información Publicada en la Central de Riesgos SBS:	26
2.6.5. Las Rectificaciones en la Central de Riesgos SBS:	27
2.7. Alcances sobre la existencia y funcionamiento de las centrales de riesgo en América:	29
2.8. La Gestión de Riesgos y Buen Gobierno Corporativo que deben desarrollar las empresas del sistema bancario y financiero para disminuir los errores en la información que remiten a la central de riesgos	31
2.9. Derechos Constitucionales vinculados a la Publicación de Información en la Central de Riesgos de la SBS	33
2.9.1. El Derecho a la Buena Reputación:	33
2.9.2. El derecho a la buena reputación y la libertad de informar:	34
2.9.3. El Derecho a la Autodeterminación Informativa	35
CAPÍTULO III	37
3.1. Problema de Investigación	37
CAPÍTULO IV	54

4.1. Ponderación entre los derechos de los ahorristas y el derecho de los prestatarios del sistema financiero a una buena reputación crediticia.....	54
4.2. Discusión	55
Conclusiones	59
Recomendaciones.....	62
Referencias Bibliográficas	63



UNA VISIÓN CRÍTICA A LA RECTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA CENTRAL DE RIESGOS A CARGO DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFP

CAPÍTULO I

1.1. Introducción:

El Sistema financiero de conformidad con lo establecido en la Ley 26702 está conformado por empresas que debidamente autorizadas por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) realizan actividades de intermediación financiera, la cual implica la captación de fondos y su colocación a través de créditos. Actividad que es regulada con la finalidad de cautelar la correcta utilización de los ahorros.

En este sentido, las empresas que conforman el sistema financiero deben realizar una evaluación correcta de sus futuros clientes antes de otorgarles un crédito, para asegurar que los recursos prestados sean devueltos en la forma y plazo convenidos; así, para minimizar los riesgos las empresas evalúan según sus propias políticas internas diversos aspectos de sus posibles clientes y, también utilizan herramientas y/o mecanismos legales y obligatorios creadas por el Estado para el cumplimiento de tal fin¹.

Una de estas herramientas es la llamada central de riesgos, la cual es un registro a cargo de la SBS, en donde se encuentra un detalle de los riesgos por endeudamientos financieros y crediticios de todos los clientes de las empresas del sistema financiero, con indicación expresa del monto adeudado, el tipo de producto contratado, las líneas de crédito que tienen activas y sobre todo la calificación de riesgo crediticio que le han

¹ De conformidad con lo dispuesto en el artículo 132 de la Ley General del Sistema Bancario y Financiero, Ley 26702, existen exigencias legales que deben cumplir las empresas del sistema bancario y financiero para procurar atenuar los riesgos de los ahorristas, como por ejemplo la constitución de reservas, mantenimiento del monto del capital social mínimo a valores reales constantes, la constitución de provisiones genéricas y específicas de cartera para la eventualidad de créditos impagos, derecho de compensación de las empresas entre sus acreencias y los activos del deudor que mantenga en su poder, hasta por el monto de aquellas, etc.

asignado en función a la puntualidad o días de atraso con los que han efectuado los pagos de sus deudas.

Asimismo, es importante destacar que toda la información que ingresa a la central de riesgos permanece en el tiempo como un antecedente crediticio, incluso después del pago de la totalidad de la deuda, con la finalidad de que las empresas antes de otorgar el crédito cuenten con información histórica de la conducta de pago de sus clientes y puedan realizar una evaluación adecuada que les permita disminuir la posibilidad de riesgo de morosidad.

Es por ello que, de conformidad con lo establecido en el numeral 1.4 del Capítulo IV de la Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, para que la central de riesgos este actualizada todas las empresas del sistema financiero deben remitir a la SBS al cierre de cada mes la información de sus clientes, para que esta entidad se encargue de consolidarla y publicarla.

Por otro lado, en la central de riesgos la puntualidad en el pago o los días de morosidad se ve reflejada en base a calificaciones crediticias, así mensualmente las entidades financieras asignan una calificación a cada uno de sus clientes, atendiendo a su capacidad de pago, su grado de cumplimiento y las clasificaciones remitidas por otras empresas del sistema financiero. Por ejemplo, la clasificación de “normal” es la que representa a un deudor con una situación financiera líquida, bajo nivel de endeudamiento y una adecuada capacidad de pago, que cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones².

En tal sentido, considerando la importancia que tiene para un deudor mantener un adecuado nivel de endeudamiento y obtener la mejor clasificación en la central de riesgos del sistema financiero, resulta relevante analizar lo que ocurre en aquellos casos donde la información reportada y publicada es errada y, por lo tanto, se deben efectuar rectificaciones.

Así, de la investigación realizada, se puede concluir que el sistema de la Central de Riesgo de la SBS no cambia o modifica la información reportada por las empresas, o

² Sección 2.1 del Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones aprobado mediante Resolución SBS No. 11356-2008.

las clasificaciones que estas efectuaron, lo que se puede hacer si una empresa del sistema financiero reporta una clasificación errada es una rectificación que implica sólo incluir en el reporte una anotación a pie de página, indicando que lo inicialmente reportado no es correcto.

Así pues, resulta claro advertir el perjuicio que se puede ocasionar a un usuario del sistema financiero, sea este una persona natural o jurídica, si la empresa con la que contrató el producto crediticio por error remite a la central de riesgos calificaciones distintas de la “normal”, que denoten días de atraso, ya que cuando sea evaluado para nuevos créditos, estos serán rechazados asumiendo equivocadamente que no tiene una buena conducta de pago.

No obstante, el perjuicio que un error ocasiona, los errores no son pocos, existe mucha casuística que trae consigo rectificaciones en la central de riesgos, así, podemos mencionar que en entre el 2018 y 2019 se han presentado 1035 denuncias por reportes indebidos ante la SBS, por el mismo motivo en el año 2017 se ingresaron 88 reclamos a nivel nacional ante el servicio de Atención al Ciudadano de INDECOPI.

Asimismo, también se puede advertir la incidencia de error al revisar la Resolución 549-2016/CC1 del 11 de marzo de 2016 de la Comisión de Protección al Consumidor del INDECOPI, Sede Lima Sur N° 1, a través de la cual se sancionó a un Banco al haber identificado la autoridad administrativa que reportó a la central de riesgos información errada de 33 clientes³.

Pese a que la casuística indicada muestra una conducta reiterada en la remisión de información errada a la Central de Riesgos, en la realidad existen muchos más casos, que no están documentados en las estadísticas brindadas por la SBS e INDECOPI ya que solo se muestran resultados de aquellos procedimientos donde el afectado específicamente señaló el reporte errado como conducta infractora principal, pero al existir un reporte siempre que se genere un endeudamiento, cuando se cuestione una

³ La Comisión de Protección al Consumidor – Sede Lima Sur N° 1 sancionó al Banco Scotiabank S.A.A. con cuarenta y nueve (49) UIT, por infringir los artículos 18° y 19° del Código de Protección al Consumidor, en tanto se acreditó que dicha entidad financiera reportó indebidamente ante la Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a treinta y tres (33) clientes hasta el mes de julio de 2013. Asimismo, la Comisión ordenó al Banco, como medida correctiva de oficio, que tenga una mayor diligencia al momento de reportar periódicamente a sus clientes, esto es, que se abstenga de efectuar reportes sin contar con el debido sustento.

deuda, por ejemplo en los casos de consumos no reconocidos con la tarjeta de crédito, liquidaciones erradas, cobro de deudas canceladas, disposiciones de efectivo no reconocidas, etc, hasta que no se resuelva la controversia habrá un reporte a la central de riesgos accesorio que deberá ser rectificado si el procedimiento resulta ser favorable al usuario.

Para demostrar que existen casos donde el reporte es consecuencia de una conducta principal distinta y que pese a que es necesario realizar una rectificación de la información en la central de riesgos, la conducta infractora denunciada es otra, podemos citar como ejemplo la sanción que impuso la SBS en el 2014 a un banco por activar tarjetas de crédito sin contrato previo (conducta infractora principal) y además haber remitido la información vinculada a estas a las centrales de riesgos (reporte como conducta accesorio)⁴.

Asimismo, podemos mencionar ejemplos como la Resolución 006-2016/INDECOPI-ICA, donde se declara fundada la denuncia contra un banco por haber atribuido una deuda al denunciante derivada de su tarjeta de crédito sin haber acreditado que le correspondía, y como medida correctiva de oficio se ordenó al denunciado realizar las gestiones pertinentes ante las centrales de riesgos para la rectificación de la información, situaciones similares donde el reporte errado no es la infracción principal denunciada puede apreciarse en la revisión de las Resoluciones 085-2017/PS0-INDECOPI-PUN⁵, 0164-2017/PS0-INDECOPI-CAJ⁶, 0173-2019/PS2⁷, entre otras.

Asimismo, para demostrar que el reporte errado a la central de riesgos en muchos casos al ser una consecuencia de otra conducta podría no estar incluida en los registros estadísticos de INDECOPI y la SBS, podemos también mencionar que en el

⁴ Por esta conducta la SBS sancionó en el primer trimestre de 2014 al Banco Scotiabank del Perú con una multa de 8 UIT, sanción que es pública a través de la página web de la SBS, a la que se puede acceder a través del link: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informate-y-compara/informate-sobre-las-sanciones-a-las-empresas-supervisadas/2014>.

⁵ El hecho imputado fue el requerimiento indebido de pago de una deuda ya cancelada y la falta de respuesta a los reclamos presentados por el consumidor.

⁶ La infracción imputada fue no haber informado la modificación de las condiciones del contrato de tarjeta de crédito y aplicar indebidamente la comisión por membresía.

⁷ Se imputó al denunciado una operación cargada indebidamente a la tarjeta de crédito y fue sancionado por esta conducta, disponiéndose la rectificación del reporte como medida correctiva.

primer trimestre de 2019 la SBS impuso a un banco una sanción de 100 UIT por el cobro indebido de comisión de membresía⁸, ello implica no solo un error en el monto cobrado sino que todos los clientes a quienes se les aplicó indebidamente este cargo y no cumplieron con el pago ya sea por considerarlo indebido o porque no se les informó oportunamente del cambio de condiciones, han sido afectados con un reporte en la central de riesgos con una calificación crediticia distinta de la “normal”.

Para ilustrar mejor que dentro de las estadísticas de INDECOPI podría no estar incluyéndose reportes errados a la central de riesgos como conductas infractoras de las empresas del sistema financiero se muestra el siguiente cuadro donde se puede apreciar el detalle de los hechos denunciados en el año 2018 por productos crediticios⁹:

Figura 1: Hechos Denunciado en el año 2018 ante INDECOPI contra empresas del sistema financiero.



⁸ Según la información publicada en la página web de la SBS se sancionó a Banco Cecosud, con 100 UIT porque se verificó que había efectuado cobro anual de la comisión por membresía de forma retroactiva respecto del periodo sobre el cual se había pactado con el cliente gratuidad. Se puede acceder a esta información ingresando al siguiente link: <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informate-y-compara/informate-sobre-las-sanciones-a-las-empresas-supervisadas/2019>

⁹ En la solicitud de Acceso a la Información Pública presentada ante INDECOPI la Gerencia de Estudios Económicos informó que en el año 2018 se presentaron y concluyeron 4874 denuncias de las cuales 3955 correspondían a productos crediticios, clasificándolos en: créditos de consumo, créditos hipotecarios, cuentas corrientes, préstamo personal, refinanciamiento, tarjetas de crédito.

Fuente: INDECOPÍ

Elaboración: Elaboración Propia

Por otro lado, debemos considerar que existe un período de tiempo que resulta necesario para que en un procedimiento de reclamo o denuncia un usuario pueda acreditar que una deuda no le es exigible y por lo tanto lograr rectificar una mala calificación en la central de riesgos, tiempo que perjudica al cliente financiero porque generará más meses reportados de forma incorrecta.

Además, el cobro indebido de una deuda es una conducta que puede ser subsanada con la devolución del monto cobrado indebidamente o el extorno o anulación de la deuda según corresponda, pero el reporte con información errada que generó solo podrá ser rectificado mas no cambiado conforme ha sido explicado.

Por otro lado, conforme a lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero, Ley 26702, la SBS comparte la data de su central de riesgos no solo con todas las empresas del sistema, sino también con centrales de riesgos privadas (CEPIRS) como Infocorp/Equifax o Sentinel; es decir, el alcance del error es mayor porque también será publicado en otros registros, donde el deudor tendrá la carga de verificar que igualmente se publique la rectificación o de lo contrario acudir nuevamente a INDECOPÍ, para exigir ello.

Entonces podemos afirmar que existe un problema con la publicación de información errada en la central de riesgos de la SBS, primero porque la reputación de un deudor como buen cliente financiero se vea afectada, segundo porque la información no puede ser modificada plenamente solo rectificada, y tercero porque como la información errada fue compartida con todas la entidades financieras y CEPIRS no hay una garantía de que la publicación de las rectificaciones sea oportuna y completa en todas las bases de datos donde se registró inicialmente¹⁰.

Por otro lado, entendemos que el Estado en su búsqueda de proteger a los ahorristas y mantener la solides del sistema no permita la modificación de la información para

¹⁰ Decimos esto porque cuando se realiza una rectificación la empresa del sistema financiero comunica de ello a la SBS y solicita la publicación de la rectificación solo a la SBS, después es esta Superintendencia quien nuevamente comunica de la rectificación a todas las bases de datos con quienes compartió la información.

evitar distorsiones que le resten confianza y aumenten el riesgo crediticio, sin embargo, con lo descrito anteriormente queda claro que el error en la información contenida en la central de riesgos SBS, atribuible a las empresas del sistema financiero, acarrea toda una cadena de perjuicios para los usuarios y ellos no deberían quedar desprotegidos.

Somos conscientes y estamos de acuerdo con el hecho de privilegiar el interés general cautelando la solidez del sistema pero hay derechos particulares que se está permitiendo que sean vulnerados y ni siquiera el organismo de protección al consumidor competente para conocer una afectación particular, como es el caso de INDECOPI, puede dictar medidas correctivas que restituyan plenamente los derechos, peor aún ni siquiera podría hacerlo la autoridad judicial, ya que como ha indicado la SBS incluso los pedidos de Habeas Data del Poder Judicial no modifican la data, sino solo restringen su divulgación¹¹.

En este sentido, si bien la publicación de información errada en la Central de Riesgos de la SBS trae consigo varios problemas para los usuarios, conforme se ha indicado, en el presente trabajo se busca analizar si la forma como se realiza la rectificación afecta de igual manera la buena calificación crediticia del deudor sea este una persona natural o jurídica.

Asimismo, identificar si existe una vulneración de derechos con la no rectificación plena de la información errada publicada en el Central de Riesgos de la SBS y, además, verificar si se trata de casos aislados o existe reiteración en la incidencia de error por parte de las empresas del sistema financiero durante los años 2016, 2017 y 2018.

En este sentido, al identificar la problemática que existe con relación a la rectificación de la información errada publicada en la central de riesgos de la SBS, buscamos

¹¹ Se consultó a la SBS si existen casos donde el Poder Judicial haya ordenado a la SBS la modificación de la información reportada en la central de riesgos en los últimos 10 años y al respecto se respondió lo siguiente:

“...De conformidad con lo señalado por el Departamento de Central de Riesgos de este Organismo Supervisor -, que no resulta procedente la atención de este extremo de su solicitud, en la medida que esta superintendencia no recopila datos que permitan identificar la modificación de la información reportada en la Central de Riesgos, por orden del Poder Judicial, mucho menos se conocen casos de este tipo; siendo que, incluso los pedidos de Habeas Data del Poder Judicial, no modifican la cada, sino restringen su divulgación”.

resaltar la oportunidad de mejora en la supervisión del organismo regulador y en el control del riesgo operacional que realizan las empresas del sistema financiero.

Hipótesis:

La rectificación de la información crediticia publicada en la Central de Riesgos de la SBS no es suficiente para recuperar verdaderamente la buena calificación crediticia de los deudores del sistema bancario y financiero, porque no modifica la información errada que fue registrada inicialmente de manera similar o proporcional.

Esta hipótesis parte del hecho de que, al no modificar la información, ni efectuarse acciones de supervisión y/o sanción por parte de la SBS a las empresas del sistema financiero que remiten información errada, no hay una garantía de que las rectificaciones que se publican sean validadas por las demás empresas en el momento de la evaluación del riesgo crediticio que se hace a los clientes.

Además, no existe un control para que la publicación de las rectificaciones que se efectuaron en la Central de Riesgos de la SBS también sea publicada oportunamente en las centrales de riesgo privadas con quienes compartió la información, ya que las empresas del sistema financiero solo se limitan a solicitar la publicación de la rectificación a la SBS, originando que sean los usuarios quienes tengan que asumir el riesgo, la carga, o consecuencia de tener que demostrar que el reporte no les correspondía y buscar a las entidades que puedan validar las rectificaciones o las consideren suficientes para otorgar un nuevo crédito.

En este sentido, queda claro que aun rectificado un reporte negativo al mantener la información errada en la central de riesgos se mantiene también el perjuicio a los usuarios porque no podrán acceder al crédito que necesitaban de la misma manera que lo hubieran hecho si no se hubiera cometido errores en el reporte.

Es por ello que, los errores en la calificación crediticia publicada en Central de Riesgos de la SBS generan perjuicios para los usuarios que no pueden ser subsanados plenamente con la sola rectificación y que deberán ser resarcidos y/o indemnizados

por las empresas que los originaron, de conformidad con lo establecido en el artículo 1985 del Código Civil¹².

Así, resulta evidente la generación de un daño emergente que debiera ser indemnizado cuando las empresas del sistema financiero cobran al deudor una tasa de interés más elevadas por el riesgo que se entiende representa al tener calificaciones crediticias distintas de la “normal”, pese a que no le correspondían.

Asimismo, de un lucro cesante por la afectación patrimonial que se ocasiona a los usuarios cuando a consecuencia del reporte errado se les impide acceder a una línea de crédito¹³, a un leasing que les permita contar con la maquinaria que necesitan para el giro de su negocio, o aperturar la cuenta corriente, entre otros.

Finalmente, siguiendo la postura de nuestra hipótesis de que las rectificaciones no solucionan plenamente los perjuicios que origina un reporte errado, existe un pronunciamiento de un órgano resolutorio de INDECOPI, través de la Resolución N° 0082-2017/INDECOPI-CAJ, donde se afirma que la rectificación de la información publicada en las centrales de riesgos no puede ser considerada como una subsanación de la conducta infractora porque el perjuicio es irreparable.

1.2. Objetivos:

- Analizar la problemática de la forma como se viene materializando las rectificaciones de la información errada publicada en la Central de Riesgos de la SBS.
- Analizar la actuación de la SBS como organismo supervisor y regulador respecto de la información errada que envían las empresas del sistema financiero a la Central de Riesgos.
- Efectuar recomendaciones para mejorar los procesos de identificación de casos por reportes errados en la Central de Riesgos con la finalidad de que la

¹² Código Civil, Artículo 1985.- La indemnización comprende las consecuencias que deriven de la acción u omisión generadora del daño, incluyendo el lucro cesante, el daño a la persona y el daño moral, debiendo existir una relación de causalidad adecuada entre el hecho y el daño producido. El monto de la indemnización devenga intereses legales desde la fecha en que se produjo el daño.

¹³ Resulta claro el perjuicio si se tratase de un empresario que necesita surtir su mercadería en época de campaña escolar, navideña, etc.

SBS pueda advertir oportunamente una posible afectación al mercado y aplicar las medidas que correctivas y sancionadoras que resulten necesarias.



CAPÍTULO II: ESTADO DEL ARTE

2.1. La Superintendencia de Banca Seguros y AFP

En este punto de la investigación es importante hacer mención a quien es la SBS para poder entender la importancia de su participación y actuación ante un reporte errado en la central de riesgos que tiene a su cargo, así se trata de un organismo del estado que ejerce la facultad de regulación, control y supervisión de las empresas que conforman los Sistemas Financiero, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, con personería de derecho público y constitucionalmente autónoma de conformidad con lo dispuesto por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y modificatorias.

Además, de conformidad con lo establecido en el artículo 361 de la citada ley, la SBS cuenta con potestad sancionadora respecto de las empresas que supervisa y, según la gravedad de la infracción cometida puede dictar sanciones que van desde una amonestación hasta multas de 200 UITs.

En este sentido, de conformidad con el Anexo 2 del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la SBS, aprobado por Resolución S.B.S. N° 2755-2018¹⁴, se consideran como infracciones muy graves:

Presentar discrepancias en la clasificación de la cartera de créditos corporativos, a grandes empresas y a medianas empresas en más del 20% y hasta el 30% de una muestra significativa de por lo menos 40 deudores revisada por la Superintendencia. El porcentaje de discrepancias se calculará en función a la ratio “número de deudores discrepantes/total de deudores revisados.

Presentar discrepancias en la clasificación de la cartera de créditos de Pequeña Empresa, Microempresa, de Consumo y/o Hipotecarios en más del 10% y hasta el 20% del saldo de la cartera de créditos revisada por la Superintendencia, siempre y cuando alguna de las

¹⁴ A través de la cual se dejó sin efecto el Reglamento de Sanciones aprobado por Resolución SBS N° 816-2005, con excepción de las disposiciones contenidas en su artículo 10 referidas a los tipos y la relación de sanciones, hasta la emisión de las normas específicas sobre dicha materia.

líneas de negocio revisadas, de manera individual o a nivel agregado, representen más del 20% del saldo total de la cartera de la entidad.

Sin embargo, pese a la potestad sancionadora con la que cuenta, de la información publicada a través de la página web de la SBS después del año 2014 no existen sanciones a empresas del sistema financiero por remitir y publicar información errada en la central de riesgos. Lo cual, nos permite deducir que podría estar ocurriendo lo siguiente: (i) no existe casuística suficiente para poder demostrar la comisión de la infracción, o; (ii) la SBS no está ejerciendo su potestad sancionadora, o; (ii) existe un problema en el registro de los casos denunciados, reclamados o advertidos de oficio por las propias entidades financieras que no permita tener data fidedigna de la incidencia de error en la clasificación del deudor.

2.2. La Actividad de Intermediación Financiera

Sobre la intermediación financiera, resulta importante para esta investigación describir los alcances de esta actividad para entender la razón de la existencia de la central de riesgos como mecanismo de protección al ahorro y la necesidad de que la información contenida en este registro se ajuste a la verdad.

A decir de Jopen el sistema financiero es de suma importancia para el desarrollo económico de un país, así, la participación de los bancos como la principal fuente de financiamiento resulta ser de gran importancia tanto para las familias como para las empresas (2013, p.76).

Existe un mercado de financiamiento directo donde los agentes que necesitan dinero se encuentran sin intermediarios con aquellos que tienen deseos de prestar sus propios fondos o capitales y realizan la contratación de un préstamo sin la necesidad de captar previamente los fondos de terceros, esta actividad en el Perú puede ser ejercida por cualquier persona natural o jurídica sin autorización de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, ya que tienen sustento en la libertad contractual y de contratación al amparo de la Constitución Política del Perú y del Código Civil.

Es en este sentido que Rubiola señala que la justificación económica de la intervención del Estado en el sistema financiero se sustenta en la naturaleza especial de la actividad de intermediación financiera que realizan las empresas que lo

conforman, así son el intermediario entre el agente superavitario de dinero (ahorrista) y el agente deficitario (solicitante de créditos), razón por la cual se encuentran expuestos a una serie de riesgos producto de la actividad que llevan a cabo (2007, p. 275).

Así podemos concluir que las empresas del sistema financiero son los intermediarios financieros por excelencia, ya que captan depósitos del público en general y estos recursos son los que después son utilizados por las empresas para otorgar créditos, por la ello la necesidad de la intervención del estado a través de la SBS como organismo supervisor para asegurar la solidez del sistema financiero.

2.3. Las Centrales de Riesgo o Sistemas de Información Crediticia

Siendo que este trabajo busca realizar un análisis de cómo está funcionando la central de riesgos pública peruana y evidenciar algunos de los problemas que esta base de datos está generando a los clientes del sistema financiero cuando la información registrada presenta errores que no pueden ser corregidos plenamente, empezaré describiendo o definiendo lo que es una central de riesgos y resaltando la importancia de su existencia en la regulación bancaria y financiera de un país.

Es así que, para ayudar a las empresas del sistema financiero a tener más información de sus clientes, y poder conocer cuáles han sido los antecedentes crediticios de estos, existen los sistemas de información crediticia, conocidos como centrales de riesgos.

En la Guía Informativa sobre Sistemas de Información Crediticia elaborada por la Cooperación Financiera Internacional se precisa que los bancos en muchos casos constituyen los principales acreedores de las personas y empresas, por ello los sistemas de información crediticia son usados para que puedan compartir información, y dada su importancia y utilidad en muchas de estas bases de datos posteriormente se ha incluido a otros acreedores como las empresas de telecomunicaciones, por ejemplo.

En el documento antes señalado se indica también que en muchos casos para mejorar la coordinación entre acreedores bancarios con la participación de sus supervisores el gobierno ofrece fácil acceso a las bases de datos públicas, siendo que en algunos casos el Banco Central es quien administra el registro crediticio y ofrece los datos a los prestamistas (2006, p. 3).

En este mismo sentido, Cárdenas también afirma:

Que el principal riesgo que enfrentan los bancos es la contingencia derivada de sus operaciones de crédito, debiendo resaltar que los recursos con los que otorgan sus créditos pertenecen al público y es por ello la necesidad de evaluar la solvencia económica del deudor al igual que el riesgo de insolvencia al que puede estar sometido dado que deberán adoptar medidas de recuperación de las garantías; debiendo entender por riesgo crediticio la probabilidad de que un deudor incumpla en cualquier grado con el pago de sus obligaciones (2008, p. 159).

Así, Gallido y Miller (2001) coincidiendo con otros autores afirman que las centrales de riesgos se crearon la finalidad justificada de evitar el racionamiento de crédito, expandir el crédito formal, pero también de reducir las tasas de interés gracias a que la información del historial crediticio de los prestatarios estará en el mercado a disposición de los prestamistas para una correcta evaluación crediticia (citado por Mesia, M, Costa, E, Graham, O, Soto, R., y Rabanal, A. 2006, p. 9).

Es en este sentido que se afirma que las centrales de riesgos cumplen la función de reducir el riesgo del crédito y con ello permiten la disminución de las tasas de interés favoreciendo el desarrollo del sistema bancario y financiero permitiendo que haya nuevos prestatarios y se otorguen mayores préstamos (Mesia, M, et al., 2006).

Por lo antes descrito, podríamos decir primero que la central de riesgos, es una base de datos que permite a los acreedores, generalmente empresas del sistema bancario y financiero, compartir información sobre sus potenciales clientes para evaluar el riesgo de un incumplimiento posterior, al tener una visión general de su endeudamiento y comportamiento de pago y, además, con ello poder fijar tasas de interés acordes al riesgo asumido.

Sin embargo, las centrales de riesgo no solo permiten que las tasas de interés estén vinculadas al riesgo y a disminuir la morosidad, sino que también contribuyen a los procesos de supervisión bancaria porque permiten al regulador realizar un seguimiento

al riesgo del crédito a nivel de todo el sistema¹⁵ lo que repercute en su solidez (Trucharte, C. 2005).

Así, por las razones que se han explicado anteriormente las centrales de riesgo son de vital importancia para el sistema bancario y financiero, y por lo tanto resulta obvio afirmar que la información contenida en estas bases de datos debe ajustarse a la verdad, más aún si tratándose de una central estatal la información es permanente en el tiempo.

Por otro lado, como se ha indicado existen centrales de riesgos públicas donde hay intervención del estado y centrales de riesgo administradas por empresas privadas, llamadas buro de créditos, que se crearon para servir al sector financiero regulado y al no regulado también, según las políticas y regulación de cada país pueden coexistir ambas o contar solo con un tipo de ellas.

A continuación, mencionaré las principales características de las centrales de riesgo que existen en el Perú, empezando por las centrales de riesgo privadas y centrandó el desarrollo de este capítulo en la regulación y funcionamiento de la central de riesgos pública a cargo de la SBS.

2.4. Centrales de Riesgo Privadas

En el Perú existe libertad para constituir personas jurídicas cuya actividad económica es la de proporcionar información sobre crediticia de los ciudadanos. Así en el artículo 160 de la Ley 26702 se establece que es libre la constitución de personas jurídicas que tengan por objeto proporcionar al público información sobre los antecedentes crediticios de los deudores de las empresas de los sistemas financiero y de seguros y sobre el uso indebido del cheque. Reconociéndose la posibilidad de que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP pueda transferir total o parcialmente al sector privado la información de su central de riesgos.

Las Centrales de Riesgo Privadas (CEPIRS) de conformidad con lo establecido en la Ley que Regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información, Ley 27489, son:

¹⁵ El supervisor pueda analizar la calidad de la cartera crediticia de las entidades y su evolución en el tiempo.

Empresas que en locales abiertos al público y en forma habitual recolecten y tratan información de riesgos relacionada con personas naturales o jurídicas, con el propósito de difundir la información por cualquier medio mecánico o electrónico, de manera gratuita u onerosa.

Así, en las CEPIRS se registra información de deudas relacionadas a obligaciones o antecedentes comerciales, tributarios, laborales y de seguros, y también la información de la central de riesgos de la SBS que es proporcionada gracias a convenios previamente suscritos.

Además, las CEPIRS conocidas como buro de créditos, son entidades cuya labor es la recolectar información relevante sobre deudores para después distribuirla entre bancos asociados al registro, constituyéndose en una herramienta de gran utilidad para enfrentar los problemas de información que tienen los acreedores respecto de los potenciales sujetos de crédito, ya que la información de las deudas de sus futuros clientes es sumamente relevante para los bancos pues necesitan saber con precisión el estado de los pasivos del cliente al momento de solicitar un crédito (Rojas, 2006, p. 26 -28)

En la actualidad en el Perú existen 05 CEPIRS como son Equifax comúnmente conocida como Infocorp, Informa del Perú, Data Crédito, Xchange y Sentinel Perú.

2.4.1. Permanencia de la Información en las CEPIRS:

En las centrales de riesgo privadas el legislador peruano ha considerado un límite temporal a la permanencia de la información, así la información que se registra en estas centrales quedará registrada como parte de los antecedentes crediticios del deudor únicamente por dos (02) años desde que se extinguió la obligación o cinco (05) años desde que esta venció (Ley 27863, 2002).

2.4.2. Aspectos relevantes sobre la recolección y obtención de la información publicada en las CEPIRS:

En la Ley 27863 se establece que las CEPIRS deben contener en sus bases de datos información exacta y veraz y:

Si se llegará a demostrar que es ilícita, inexacta o errónea, en todo o en parte, deberán adoptarse las medidas correctivas, según sea el caso, por parte de las

CEPIRS, sin perjuicio de los derechos que corresponden a los titulares de dicha información.

Además, las CEPIRS no podrán contener en sus bancos de datos ni difundir en sus reportes de crédito la siguiente información:

- a) Información sensible;
- b) Información que viole el secreto bancario o la reserva tributaria;
- c) Información ilegal, inexacta o errónea;

2.4.3. Regulación de las CEPIRS respecto de la rectificación o modificación de la información:

En el caso de las CEPIRS la Ley 27863 reconoce el derecho de los titulares de la información a:

La modificación y, también el derecho de cancelación de la información referida a uno mismo, registrada en tales bancos y que fuese ilegal, inexacta, errónea o caduca;

Asimismo, el derecho de rectificación de la información referida a uno mismo que haya sido difundida por las CEPIRS y que resulte ser ilegal, inexacta, errónea o caduca.

Además, cuando la SBS publica la rectificación de información publicada por empresas del sistema financiero informa de ello a las centrales de riesgo privadas con quienes compartió la información inicialmente errada, pero no hay una exigencia o supervisión que garantice que también oportunamente publicaran las rectificaciones, siendo así, si para la evaluación crediticia la consulta se hace a una central de riesgos privada es posible que ni siquiera se muestre aun la rectificación.

Sobre ello, se debe precisar que de conformidad con lo establecido en la Ley 27863, las centrales de riesgo privadas tienen un plazo de 02 días hábiles para actualizar la información una vez detectado el error o la inexactitud, sin necesidad de solicitud del titular, sin embargo, tratándose de reportes indebidos de empresas del sistema

financiero, los usuarios primeros deben iniciar el procedimiento de denuncia o reclamo ante INDECOPI o accionar directamente contra el acreedor¹⁶ para lograr la rectificación en la central de la SBS, para después exigir a la centrales privadas su actualización, quedando claro que se genera un perjuicio al usuario por el tiempo que necesita para restablecer su buena calificación en el sistema financiero, si es que la sola rectificación como se viene efectuando implicase ello.

2.5. La Central de Riesgos de la Superintendencia de Banca Seguros y AFP

Si bien las centrales de riesgo privadas son empresas cuyo giro del negocio es administrar bases de datos de deudas, en el Perú existe una central de riesgos pública o estatal, así de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la central de riesgos que la SBS tiene a su cargo es un sistema integrado de registro de riesgos que contiene información consolidada y clasificada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero (Ley N° 26702, 1996).

Asimismo, según el artículo 159 de la ley antes citada son las empresas del sistema financiero¹⁷ las obligadas a suministrar periódica y oportunamente, la información que se requiere para mantener actualizado el registro de ésta central de riesgos.

Es así que en la central de riesgos de la SBS se registra información de deudas directas, indirectas, líneas de crédito, créditos castigados, sobre giros, garantías y otros. Siendo que, de conformidad con lo establecido en el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor la información reportada a esta central es elaborada y proporcionada únicamente por las empresas del sistema financiero, supervisadas por la SBS, quienes son responsables por la veracidad y exactitud de la información publicada (Resolución SBS N° 11356, 2008).

¹⁶ Los usuarios del sistema financiero pueden presentar reclamos directamente ante la plataforma de atención de la entidad involucrada, quien cuenta con un plazo de 30 días calendarios para darles una respuesta, plazo que puede ser ampliado cuando la complejidad del reclamo lo amerite.

¹⁷ **Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero, Anexo – Glosario:**

Sistema Financiero: El conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización de la Superintendencia para constituirse.

Por otro lado, podemos afirmar que la finalidad de esta central es contar con información consolidada, clasificada y detallada sobre los deudores de las empresas del sistema financiero; así, es considerada una herramienta que permite la solidez del sistema financiero al medir el riesgo que asumen las empresas al otorgar créditos y los niveles de endeudamiento global para evitar la morosidad y el sobreendeudamiento.

Además, otro aspecto importante en esta central a diferencia de las CEPIRS es que cuando una deuda es cancelada se produce solo una actualización respecto al pago, el registro de la forma como se canceló, es decir, con puntualidad o retraso queda como parte de los antecedentes crediticios del deudor, de forma permanente no hay un límite temporal para mantener el registro.

Por ello se puede concluir que en el Perú existe una central de riesgos pública que está a cargo del organismo regulador del sistema financiero, que es la Superintendencia de Banca Seguros y AFP, sus bases de datos solo cuentan con información de deudas contraídas con empresas que conforman este sistema, información que es recibida por el ente regulador, consolidada, publicada y puesta a disposición de las empresas del sistema financiero y las cinco (05) centrales de riesgos privadas que compiten en el Perú, las cuales, en sus registros, contienen la información brindada por la central pública y también otra no vinculada con el sistema financiero, como son deudas tributarias o de servicios públicos, etc.

Además, por la finalidad superior que busca alcanzar esta base de datos relacionada con la solidez del sistema financiero, el Tribunal Constitucional ha afirmado que para la difusión de datos en la central de riesgos no es necesario que se recabe el consentimiento del titular, el hecho de que exista un flujo continuo de información de riesgos –crediticios en el mercado peruano generará confianza en el sistema de créditos y su consiguiente recuperación, lo cual repercute directamente en la economía nacional, alcanzando con ello un fin constitucionalmente legítimo y acorde con el derecho de contratación (Exp. 03700-2010-PHD/TC, p. 05).

En este punto, podemos decir que de acuerdo a la investigación realizada existe una vinculación importante entre las centrales de riesgo privadas y la central de riesgos de la SBS, ya que la información sobre deudas con empresas del sistema financiero es la misma, porque es la SBS quien la proporciona; entonces, si existe un error en la clasificación asignada a un deudor, este error no solo es publicado y compartido por la SBS sino también por las centrales privadas.

Además, cuando una empresa del sistema financiero solicita a la SBS la publicación de una rectificación, la SBS informa a las centrales de riesgos privadas para que ellos también publiquen la rectificación, pero no existe un control que efectúe una entidad administrativa que garantice la publicación de la rectificación en todas las bases de datos donde se registró inicialmente la información errada.

Así, si la información que esta rectificada en la central de riesgos de la SBS no ha sido también rectificada en las CEPIRS un usuario tendría que acudir nuevamente ante INDECOPI (si es que para rectificar la información original ante la SBS también reclamó o denunció a la empresa del sistema financiero), pero ahora para accionar contra la CEPIRS, ya que de conformidad con la Ley 27863, si estas centrales privadas publican información incorrecta o errada es el organismo de protección al consumidor el competente para conocer las denuncias.

2.6.1. Reporte de Deudas de la SBS:

Los reportes de deudas son los documentos que emiten las centrales de riesgos públicas o privadas con información del endeudamiento de una persona natural o jurídica.

La definición de reporte de deudas contenida en el artículo 2 de la Ley 27489 indica:

Que se trata de toda comunicación escrita o contenida en algún medio proporcionada por una central de riesgos privada con información de riesgos referida a una persona natural o jurídica, identificada.

Así, el reporte de la central de riesgos de la SBS refleja la situación crediticia de los clientes de las empresas del sistema financiero y se elabora con la información que remiten cada una de las empresas que conforman el sistema financiero, quienes evalúan y clasifican a sus clientes de manera mensual y, de conformidad con lo dispuesto en Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008 en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados desde el cierre del mes al que corresponde la evaluación y clasificación del deudor, remiten la información a la SBS, quien a finales

del mes en que recibió la información pública los reportes con la información consolidada a nivel nacional¹⁸.

Es por ello que la información que está en las centrales de riesgo del Perú no muestran información actualizada al momento de la consulta, (considerando además que la información del sistema financiero con la que cuentan las CEPIRS es brindada por la SBS), por el contrario hay casi un mes y medio de desfase, ya que las empresas no reportan por cliente, sino que los reportes se hacen por entidad y por mes, debiendo esperar primero que termine el mes para poder reportar la información que a dicho mes corresponde, considerando el procedimiento descrito en el párrafo anterior.

2.6.2. Categorías de Clasificación Crediticia:

Para poder realizar el reporte del que hemos estado hablando anteriormente las empresas del sistema financiero deben clasificar a sus clientes teniendo en cuenta la capacidad de pago a través de su flujo de caja y el grado de cumplimiento de sus obligaciones, tomando para ello en cuenta aspectos relacionados con su solvencia económica, su historial crediticio y también las calificaciones que le hubieran asignado otras entidades porque existe una calificación interna la cual depende de básicamente de como el cliente a pagado a la empresa que lo está reportando y una calificación externa a nivel sistema en general que se obtiene en función de cómo está pagando a otras entidades, lo cual está vinculado con el alineamiento que deben realizar todas las entidades, y que será explicado a detenimiento en un acápite posterior.

Así, dependiendo de la calificación interna y externa las empresas del sistema financiero asignarán a sus clientes una categoría final que será la que se remita en el reporte mensual a la SBS para su posterior publicación.

Y de conformidad con la legislación peruana las categorías de calificación que las empresas del sistema financiero pueden asignar a los deudores son las siguientes:

¹⁸ Resolución S.B.S. N° 11356 - 2008, Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones, Capítulo IV, Disposiciones Generales y Especiales, numeral 1.4:

Presentación de la Información: El resultado de la clasificación deberá informarse mensualmente a esta Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, contados desde el cierre del mes a que corresponde la información de evaluación y clasificación del deudor, utilizando para el efecto el Anexo N° 5 "Informe de Clasificación de los Deudores de la Cartera de Créditos" y el Anexo N° 6 "Reporte Crediticio de Deudores- RCD" vigentes.

- 0 (normal)
- 1 (problemas potenciales)
- 2 (deficiente)
- 3 (dudoso)
- 4 (pérdida)

En los casos de deudores de créditos para pequeñas empresas, microempresa, consumo y no revolvente las categorías que se asignen dependerán de los días de retraso con los que se paguen las obligaciones, según se detalla a continuación:

- 0 (normal): de 01 a 08 días
- 1 (problemas potenciales): de 09 a 30 días
- 2 (deficiente): de 31 a 60 días
- 3 (dudoso): de 61 a 120 días
- 4 (pérdida): más de 120 días

Además, sobre los criterios de evaluación interna se puede mencionar que cuando un deudor tiene más de un crédito con una sola entidad al momento de reportar a la SBS se debe asignar la calificación que corresponda al crédito con el cual tenga mayor riesgo.

2.6.3. El Alineamiento en la Central de Riesgos Pública a Cargo de la SBS:

El alineamiento es un criterio de evaluación externa según el cual cuando un “deudor tenga créditos en dos o más empresas del sistema financiero el deudor será clasificado a la categoría de mayor riesgo que le haya sido asignada por cualquiera de las entidades cuyas acreencias representen un mínimo del veinte por ciento (20%) en el sistema” (Resolución SBS N° 11356, 2008).

Sobre ello, además debemos precisar que en el caso de deudores minoristas solo se efectuará el alineamiento cuando la deuda que representa el 20% en el sistema se encuentra con calificación 3 (dudoso) o 4 (pérdida) y no se deberá tomar en cuenta la información crediticia con más de 1800 días de atraso esto es aproximadamente 5 años.

Para el tema que se está desarrollando en este trabajo el alineamiento es muy importante porque resalta la importancia de que la información que reportan las empresas del sistema financiero sea correcta, ya que servirá de referencia para otras empresas al momento de reportar. Además, destaca las consecuencias negativas de

un error al momento de efectuar un reporte ya que si pensamos en corregir no solo deberá hacerlo quien se equivocó sino quien además uso de referencia la información errada.

2.6.4. Permanencia de la Información Publicada en la Central de Riesgos SBS:

Una de las características más resaltantes y también la más cuestionada en nuestra central de riesgos pública es la permanencia de la información, ya que cuando se cancela una deuda con una empresa del sistema financiero, se produce una actualización respecto del pago de la deuda, es decir cambia la situación de pendiente de pago a deuda pagada, actualización que se produce por la información que remiten las empresas reportante sin que el titular de la información deba realizar algún trámite al respecto. Sin embargo, la información que fue reportada los meses anteriores al pago no se borra nunca, no existe un periodo de tiempo en el que permanezca como referencia, queda ilimitadamente en el tiempo.

Así, la central de riesgos pública registra las calificaciones mensualmente mientras exista deuda, una vez que la deuda se cancela se dejan de publicar calificaciones, pero las calificaciones asignadas o acumuladas con anterioridad a la cancelación no se borran quedan como parte del historial crediticio del deudor, no existiendo legalmente ningún plazo de permanencia, por lo que podemos afirmar que estas calificaciones pueden ser consultadas indefinidamente.

Así, considerando que las entidades del sistema financiero se encuentran obligadas a reportar a la SBS las deudas de sus clientes desde que fueron contratadas hasta el momento de su cancelación, es importante resaltar que una vez pagadas las obligaciones la información de cómo fueron canceladas mes a mes quedará registrada queda como parte del historial crediticio o de los antecedentes crediticos del deudor sin opción a ser borrada, ello debido a que la Ley N° 26702 no establece un límite temporal para su publicación.

Finalmente sobre este punto podemos decir que si bien no existe ningún proyecto de ley en el congreso peruano que haya abordado el problema de las rectificaciones y los constantes errores que están cometiendo las empresas del sistema financiero al remitir la información a la central de riesgos de la SBS, si existe un proyecto de ley que busca establecer límites temporales a la información que se registra por considerar que la permeancia ilimitada en el tiempo de antecedentes con

calificaciones crediticias que reflejan días de morosidad ocasiona que los clientes financieros sean castigados permanentemente¹⁹.

Sobre ello, si bien para un cliente con calificaciones negativas es difícil obtener nuevamente un financiamiento una vez pagada la deuda cuyas calificaciones fueron distintas de la “normal”, en la práctica no es imposible, hay entidades que deciden asumir el riesgo después de un tiempo, que generalmente coincide con el retiro de la información en las CEPIRS, o con la presentación de garantías reales como una hipoteca, o personales como es el caso de un aval o fiador, o garantías líquidas como sería un depósito a plazo fijo, o en algunos casos también con el otorgamiento de montos pequeños de dinero; y, así ir mejorando poco a poco con pagos puntuales el historial crediticio del deudor.

2.6.5. Las Rectificaciones en la Central de Riesgos SBS:

Existen dos tipos de rectificaciones que se pueden efectuar respecto de la información contenida en la central de riesgos pública:

- Sobre los datos personales del deudor, como son nombres, estado civil, DNI, código SBS, etc.
- Sobre la calificación crediticia u otra información directamente relacionada con el endeudamiento.

En el caso de la información que corresponde a datos personales, se trata de un procedimiento gratuito, en donde los usuarios pueden solicitar la rectificación directamente ante la SBS, sin que sea necesaria la participación de la entidad reportante, presentando una solicitud en sus mesas de partes.

Para el caso de la información relacionada al riesgo crediticio, de conformidad con lo establecido en la Circular N° B-2189-2010, existen dos supuestos de corrección y comunicación de errores, el primero de ellos cuando se trata de errores individuales detectados en la atención de reclamos y denuncias de los usuarios.

¹⁹ Proyecto de Ley 04455/2010-CR, propuesto por el Congreso de la Republica, presentado el 11/11/2010, que busca modificar el numeral 11 del artículo 159° de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, sobre la permanencia de información en la central de riesgos, que hasta la fecha de consulta 24.09.2019 en el portal web del Congreso, aún se encuentra en la comisión Economía, Banca, Finanzas e Inteligencia Financiera.

En este supuesto la norma antes indicada establece que la empresa que hubiera declarado procedente el reclamo presentado por un usuario o ello se hubiera determinado en virtud de una denuncia administrativa, dentro del plazo de cinco (05) días hábiles debe proceder a corregir su base de datos cuando los errores estén referidos a tipo de crédito, cuenta contable, saldos, calificación o días de mora del deudor, es decir, la entidad realizar las rectificaciones directamente comunicando ello a la Superintendencia²⁰, y, por otro lado en caso se trate de errores referidos a identificación y/o código del deudor se debe proceder a comunicar por escrito a la Superintendencia.

El otro supuesto que establece la norma en mención para la comunicación de errores se refiere a los detectados a través de los propios controles y gestiones de la empresa, en estos casos las empresas 05 días antes de realizar las rectificaciones que correspondan a través del aplicativo informático establecido debe remitir una comunicación a la Superintendencia precisando las causas que originaron dichos errores y las medidas de control interno adoptadas, así como la información que correspondería ser rectificadas, el número de clientes y los montos afectados.

Finalmente, podemos decir sobre este punto que la misma Circular establece que las rectificaciones se registrarán sin perjuicio de la responsabilidad de las empresas por los reportes de información indebidos, que hubieran sido registrados en la Central de Riesgos, de acuerdo a lo establecido en el artículo 159° de la Ley General. Sin embargo, pese a la incidencia de errores no se verifica en la página web de la SBS donde se publican las sanciones que se hayan iniciado procedimientos por este hecho en los últimos años.

Además, que ante los errores la información en la central de riesgos de la SBS únicamente viene siendo rectificadas y no modificadas bajo ningún supuesto, ya que consultando ante esta Superintendencia a través de una solicitud de acceso a la información pública Exp. 2019-24195, este organismo regulador a través de su Departamento de Central de Riesgos ha informado que no recopila datos que permitan identificar la modificación de la información, mucho menos se conocen casos de este tipo, siendo que, incluso los pedidos de Habeas Data del Poder Judicial, no modifican la data sino que restringen su divulgación.

²⁰ Utiliza para ello el aplicativo informático establecido para tal efecto por este organismo de supervisión, conforme a lo establecido en el Oficio Múltiple N° 1399-2007-SBS del 24 de enero de 2007

2.7. Alcances sobre la existencia y funcionamiento de las centrales de riesgo en América:

Habiendo hablado de las características de las centrales de riesgo existentes en el Perú, en este punto es importante hacer mención a algunas características de cómo funcionan las centrales de riesgo en otros países de América, lo cual permitirá advertir que, ya sean países cercanos, y han sido consideradas como herramientas necesarias para disminuir la asimetría informativa con la que cuentan las empresas del sistema financiero respecto de las características de pago y endeudamiento de sus clientes a la que se tiene acceso con la finalidad de disminuir el riesgo de la falta de pago y mantener la solidez del sistema financiero.

En este sentido, empezar mencionando al país de México, en donde según su Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia, las entidades financieras proporcionan información de las deudas crediticias como mínimo a una de las sociedades de información crediticia constituida en su país, es decir a diferencia del Perú las empresas del sistema financiero si están obligadas a brindar información a sociedades que no son parte del Estado.

En el Perú, de conformidad a la Ley N° 26702, la información de la central de riesgos de la SBS está a disposición de las empresas del sistema financiero y de seguros, del Banco Central, de las empresas comerciales y de cualquier interesado en general, previo pago de las tarifas que establezca la SBS, con lo cual, si las rectificaciones de la información errada son solicitadas por las empresas del sistema financiero únicamente a la SBS, la rectificación como intención de subsanar la conducta infractora no será total solo parcial, lo cual refuerza el criterio de esta investigación al señalar que la rectificación conforme se viene realizando no resulta ser suficiente para restituir plenamente la buena calificación crediticia de un deudor.

En el caso de República Dominicana, por ejemplo, también coexisten una central pública con centrales privadas, pero en este caso, las privadas si son reguladas por el organismo financiero regulador y la central de riesgos pública no comparte su información con las privadas, sino que ellas obtienen información de las propias empresas del sector financiero quienes les reportan directamente.

Por su parte, para el caso de América Latina podemos mencionar al país de Brasil, donde también existe una central de riesgos pública, pero a cargo del Banco Central de Brasil, siendo que únicamente en esta central se encuentra información positiva de

los clientes de las empresas del sistema financiero ya que las centrales privadas se han concentrado en difundir información únicamente negativa (Schechtman, R. 2005).

Lo cual es una realidad distinta a la de Perú, ya que en nuestro país en todas las centrales tanto públicas como privadas existe información positiva y negativa, podríamos decir que son como espejos que reflejan la verdadera situación del deudor sea que pague con puntualidad o con retraso.

En es Uruguay en el cual al igual que Brasil y a diferencia del Perú, la Central de riesgos de información se encuentra a cargo del Banco Central de Uruguay²¹ y las instituciones de intermediación financiera, empresas administradoras de crédito, y empresas de servicios financieros, asignan a los deudores una categoría en función al cumplimiento y capacidad de pago, información que remiten mensualmente a su Superintendencia de Servicios Financieros Uruguay, siendo esta remisión de información un proceso parecido al que realizan las empresas peruanas supervisadas al remitir información a la SBS.

Además, en este país la Superintendencia de Servicios Financieros puede revisar las evaluaciones y clasificaciones practicadas a los deudores y en caso de considerarlo pertinente ordenar las modificaciones que correspondan con carácter obligatorio (Última Circular 2324, 2019, art. 182), a diferencia del caso del Perú donde las normas no prevén la posibilidad de que la SBS ordene una modificación de las categorías asignadas por las empresas supervisadas, si una posibilidad de sanción únicamente cuando se acredite una afectación al mercado y no un caso particular.

Finalmente, en el caso de Ecuador, al igual que Perú existen centrales de riesgo privadas y una central pública, en el Buró de Información Crediticia, que es como en éste país se denomina a la central privada, se registran las obligaciones existentes en el sistema financiero y en establecimientos comerciales durante el período de tres (3) años y, en la central pública que es manejada por la Dirección Nacional de Registro de Datos Públicos se registran únicamente las obligaciones crediticias con empresas financieras por el período de seis (6) años. Siendo en este caso la diferencia más

²¹ En el país de Uruguay de conformidad con la Carta Orgánica del Banco Central de Uruguay, la regulación del funcionamiento y la supervisión del sistema de pagos y del sistema financiero está a cargo del Banco Central de Uruguay, así, dicho Banco es quien ejerce la regulación y fiscalización de las entidades que integran el sistema financiero, cualquiera sea su naturaleza jurídica y dispongan o no de personería jurídica, a través de la Superintendencia de Servicios Financieros.

saltante con el Perú donde la información remitida a la central de riesgos pública permanece ilimitadamente en el tiempo.

2.8. La Gestión de Riesgos y Buen Gobierno Corporativo que deben desarrollar las empresas del sistema bancario y financiero para disminuir los errores en la información que remiten a la central de riesgos

En el sistema bancario y financiero las empresas se encuentran expuestas a riesgos de crédito, operativos, de negocio y riesgos de mercado; así el Comité de Supervisión Bancaria de Basilea define al riesgo crediticio *“como el potencial de que... un prestatario o contraparte deje de cumplir sus obligaciones de acuerdo con términos acordados.”* (Citado por el Banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C., 2001, p. 3).

En este sentido, se entiende por riesgo crediticio a la posibilidad de que las empresas sufran pérdidas si los clientes con quienes han contratado operaciones de préstamos, líneas de crédito, garantías, avales, etc. incumplen los compromisos contractuales que han adquirido por falta de solvencia (Soler, J, Staking, A, Beato, P, Botin, E, Escrig, M, Falero, B, 1999, p. 100).

Así, cuando hablamos del riesgo a nivel bancario y financiero vinculado a la existencia de centrales de riesgo, lo que se piensa es que estas bases de datos existen para mitigar el riesgo crediticio debido a la incertidumbre que tiene la empresa respecto de la devolución del crédito (Vilela, 2011, p. 38).

Por otro lado, los riesgos de mercado son aquellos a los que se encontraría expuesta la entidad en función de la estrategia de negocio que pretende desarrollar y si ya estuviera operando a los factores de riesgo a los que se encontrase sometida en esos momentos, estos factores en el caso de los mercados financieros serían: tipos de interés, tipos de cambio, cotizaciones de acciones, etc. (Soler et al., 1999, p. 43).

Sin embargo, con relación a los errores en la información que es publicada en la central de riesgos, es el riesgo operacional el que corresponde abordar en el presente trabajo, así, se trata del riesgo que enfrentan las empresas del sistema bancario y financiero por deficiencias o fallas en procesos internos, en la tecnología de la información, en las personas o la ocurrencia de eventos externos (Resolución S.B.S. N° 2116-2009).

En este mismo sentido, el riesgo operacional es definido como la posibilidad de que se produzca una pérdida financiera debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de una entidad (Soler et al., 1999, p. 123).

Así, conforme lo señala Avalos las empresas del sistema bancario y financiero deben hacer una correcta gestión de los riesgos a los que se encuentran expuestos a partir de eventos que pueden ser pequeños, predecibles y frecuentes para disminuir las pérdidas y cumplir con la normatividad peruana (2012, p.3).

Sin embargo, con el avance de la tecnología los riesgos también aumentan, como se ha indicado anteriormente, por citar ejemplos, uno de los casos más comunes donde se atribuyen deudas no contratadas y generan reportes a las centrales de riesgo es el caso de los seguros que se cargan a las tarjetas de crédito cuando las contrataciones se hacen a través de medios a distancia, donde las empresas financieras cargan a las tarjeta las primas de seguro con la sola indicación de las aseguradoras²², pese a que de conformidad con el artículo 2° del Reglamento de la Ley que Regula el Débito Automático, D.S. 198-2006-EF, el débito automático es una modalidad de pago que requiere previa manifestación de voluntad contenida en un documento de fecha cierta, es decir las empresas del sistema financiero deberían tener el sustento previo antes de efectuar un cargo a la línea de crédito.

Es por ello que se puede afirmar que si los errores en la información que se publica en la central de riesgos son constantes las empresas del sistema financiero no están gestionando correctamente sus riesgos operacionales, no se está evaluando correctamente estos problemas y por lo tanto tampoco mitigando este riesgo.

²² Esta casuística puede ser apreciada en las denuncias presentadas ante INDECOPI tramitadas en los expedientes:

- 0278-2017/CPC-INDECOPI-LAL: la denunciante señaló en los hechos que motivaron la denuncia que: en los estados de cuenta de vencimiento 20 de marzo y 20 de abril de 2017, verificó que le cargaron de forma indebida tres montos de S/ 39,00 por concepto de "Seguro Oncológico Pacífico Premium", pese a que nunca solicitó ni contrató dicho servicio (Resolución Final N° 0327-2018/INDECOPI-LAL).
- 0118-2018/CPC-INDECOPI-LAL: la denunciante señaló en los hechos que motivaron la denuncia que: en noviembre de 2017, recibió una llamada telefónica del área de cobranzas de la denunciada, requiriéndole el pago de una deuda de su tarjeta de crédito por S/ 450.00 por los cargos efectuados por un seguro OH Oncológico, el cual ella no solicitó y desconocía (Resolución Final N° 0021-2019/INDECOPI-LAL).

Sobre lo dicho, quizás por la poca cuantía de la pérdida en los casos más comunes las empresas del sistema financiero estén asumiendo estos riesgos como parte del negocio y no se esté haciendo un adecuado control, sin embargo, del lado del cliente el perjuicio es altamente gravoso ya que el reporte negativo en la central de riesgos no está vinculado con la cuantía de la deuda sino con los días de atraso, así, de conformidad con la Resolución SBS N° 11356-2008 se incluye saldos desde 1 sol, y, si bien económicamente la deuda no pueda resultar significativa un reporte con la calificación de “pérdida” por ejemplo si implicará un problema de el acceso al crédito bancario.

Así, lo que para las empresas puede significar una pérdida predecible, controlada económicamente, para los clientes que asumen las consecuencias de estos riesgos operacionales está significando un grave perjuicio por las razones que se han venido explicando a lo largo de este trabajo.

Ello nos permite advertir que el regulador debe mirar con mayor cuidado estos riesgos que las empresas están asumiendo como normales y de ser el caso aplicar las sanciones que resulten disuasivas para disminuir su incidencia.

Además, de conformidad con lo establecido en la Resolución SBS 272-2017, Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, es una obligación de las empresas del sistema financiero definir principios y lineamientos generales para la adopción e implementación de prácticas de buen gobierno corporativo que sirvan de guía para el accionar de los órganos de gobierno de la empresa, lo cual implica que las empresas tienen la obligación de implementar políticas, prácticas, lineamientos y estándares que les permitan tener una adecuada conducta de mercado.

2.9. Derechos Constitucionales vinculados a la Publicación de Información en la Central de Riesgos de la SBS

2.9.1. El Derecho a la Buena Reputación:

Se consideran derechos fundamentales a aquellos expresamente reconocidos en nuestra Constitución como máxima ley del Estado, son derechos intrínsecos a la condición humana y uno de ellos es el Derecho a la Buena Reputación.

Así, en el artículo 7° de la Constitución Política del Perú se reconoce el derecho que tiene toda persona al honor y a la buena reputación, a la intimidad personal y familiar, así como a la voz y a la imagen propia.

El derecho al honor comprende una parte interna y otra externa, la primera de ellas vinculada a la visión que tiene una persona sobre sí mismo, y la parte externa vinculada a la buena reputación entendida como la imagen que los demás tienen sobre una persona (Figuroa, 2016, p.02).

Por su parte en el artículo 11° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, también llamada Pacto de San José de Costa Rica, se reconoce el derecho de toda persona al respeto de su honra y al reconocimiento de su dignidad, nadie puede ser objeto de injerencias arbitrarias o abusivas en su vida privada, en la de su familia, en su domicilio o en su correspondencia, ni de ataques ilegales a su honra o reputación y, el Perú ha ratificado este tratado.

Así, también Figuroa por su parte concibe a la buena reputación como la imagen positiva que otros han reconocido respecto de una persona, según Arboleda el respeto de este derecho implica garantizar su protección inmediata cuando se vea afectado al cambiar negativamente la imagen de una persona frente a otros, por ejemplo, cuando las personas sufren acusaciones deshonrosas, imputaciones penales falsas o erróneas, o se da un mal manejo a los datos personales (2014, p.160).

2.9.2. El derecho a la buena reputación y la libertad de informar:

El derecho a la buena reputación o a la imagen de las personas es un derecho íntimamente relacionado a la dignidad de las personas, por otro lado, la libertad de informar está vinculada al derecho que permite la libertad de expresión constitucionalmente reconocido por los estados democráticos (Figuroa, 2016, p.02).

En muchos casos, el ejercicio de la libertad de informar colisiona o afecta el derecho a la buena reputación, por ello debe entenderse que el ejercicio de un derecho no puede implicar la afectación de otro y por lo tanto la libertad de informar debe ejercerse con restricciones y no como un derecho absoluto.

Así, cuando sea posible acreditar que la información es errada, falsa, insultante o que genera un menosprecio se debe restringir el derecho a informar para ponderar un derecho sobre otro, debiendo en cada caso tener presente las circunstancias bajo las cuales se está brindando la información.

Así, con relación al tema que se está analizando en el presente trabajo podemos decir que cuando se publica en la central de riesgos de la SBS información sobre la condición de morosidad de un deudor del sistema financiero, siempre que la información se ajuste a la realidad no se estará vulnerando el derecho a la imagen, honor y buena reputación del deudor, su divulgación resultará ser razonable para alcanzar la finalidad de conseguir o mantener la solidez del sistema financiero y proteger los recursos de los ahorristas.

2.9.3. El Derecho a la Autodeterminación Informativa

En el presente trabajo busco analizar y resaltar la forma como se viene realizando la rectificación de la información errónea en la central de riesgos a cargo de la SBS y con ello investigar y comprender si existe a nivel constitucional una vulneración al derecho a la imagen y buena reputación pese haberse realizado la rectificación de la información errada.

Razón por la cual, el derecho a la autodeterminación informativa no será analizado a fondo ya que el análisis de este trabajo no es cuestionar si se debe o no corregir, sino si la forma como se ha corregido restituye los derechos vulnerados, y el derecho de autodeterminación informativa esta mas bien vinculado al acceso a la base de datos a efectos de petitionar la rectificación o actualización de los datos contenidos.

Así con relación al derecho a la autodeterminación informativa y su vinculación con la central de riesgos diré que está referido al hecho de que si la información contenida en la base de datos no se ajusta a la situación real del consumidor o cliente financiero esta se podrá corregir o actualizar en mérito al ejercicio de este derecho.

Es un derecho reconocido recientemente que nace para otorgar protección jurídica a las personas debido al peligro o riesgo al que se encuentran expuestas debido a la presencia de registros o bases de datos que contienen información que se encuentra dentro del ámbito personal de los seres humanos.

La autodeterminación informativa implica otorgar protección frente al registro y utilización informática no solo de aquellos datos considerados personales íntimos o "sensibles", sino también respecto de aquellos, que no tienen necesariamente este carácter, pero se consideraría que igualmente merecen ser objeto de preservación, control y reserva (Eguiguren, 2004, p. 151).

El Tribunal Constitucional Peruano en sus resoluciones reconoce que el contenido constitucionalmente protegido del derecho a la autodeterminación informativa es “el reconocimiento del derecho que posee toda persona para ejercer control sobre la información personal que le concierne, contenida en registros ya sean públicos, privados o informáticos, a fin de enfrentar las posibles extralimitaciones de los mismos” ((Exp. 04227-2009-PHD/TC)

De la misma forma este colegiado también reconoce que la finalidad de este derecho es proteger a la persona frente a los abusos derivados del uso, manipulación y difusión de los datos personales o familiares que se encuentran en medios informáticos o electrónicos. Siendo que la protección se extiende a los abusos o riesgos que pudieran involucrar la esfera personalísima pero también alcanza a los efectos que pudieran ocasionar en la totalidad de los ámbitos la vida (Exp. 04227-2009-PHD/TC).



CAPÍTULO III

3.1. Problema de Investigación

La estabilidad y solvencia del sistema bancario y financiero de un país por la importancia que tiene para su economía es siempre una preocupación o prioridad para cada uno de los Estados, en el Perú la regulación y supervisión de este sistema está a cargo de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) de conformidad con lo dispuesto por la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702, en adelante LGSF.

Es por ello que las empresas del sistema financiero al otorgar un crédito asumen el riesgo de que a pesar de haber realizado una buena evaluación de los ingresos del deudor, el dinero no sea devuelto por otras razones que corresponden al deudor como por ejemplo su conducta de pago, y cuya información desconoce el acreedor financiero, razón por la cual, las centrales de riesgo son necesarias para que los bancos compartan información sobre la calidad crediticia de los prestatarios (Fernández, 2015, p. 34).

Así, para colocar créditos con recursos de los ahorristas las empresas del sistema financiero deben evaluar correctamente a las personas a quienes se entregará el dinero, siendo los antecedentes crediticios, esto es la forma cómo han pagado anteriormente sus deudas, información relevante y de vital importancia para que un cliente pueda calificar a un financiamiento. Y sin las centrales de riesgo es mayor la asimetría informativa con la que cuentan los bancos respecto de la conducta de pago del deudor y por lo tanto mayor probabilidad de cometer errores en perjuicio de la solidez del sistema.

En el Perú, la central de riesgos pública está a cargo de la SBS, y en ella se registra información de deudas contraídas con empresas del sistema financiero supervisadas por este organismo regulador, siendo que todos los meses de forma obligatoria las empresas remiten el detalle del monto de la deuda y la calificación y/o categoría que le corresponde en ese mes a sus clientes y la SBS consolida y publica la información.

Así, para el otorgamiento de un crédito, la apertura de una cuenta corriente o cualquier contratación que implique un financiamiento es la central de riesgo SBS la principal herramienta de evaluación, por ello es importante que la información registrada se ajuste a la verdad.

Sin embargo, en muchas oportunidades por error se publica un endeudamiento mayor al que verdaderamente tiene el deudor, se lo vincula como aval de una persona que no está honrando sus deudas sin tener esta condición, se reporta deudas que no han sido contratadas o en algunos casos días de morosidad que no corresponden y por lo tanto se asigna una calificación distinta a la “normal” (o en “rojo” como se suele llamar en la práctica comercial), etc.

En este sentido, cuando las entidades financieras reconocen que hubo un error en el reporte proceden a solicitar a la SBS la rectificación de la información, sin embargo, este procedimiento no implica cambiar la información incorrecta sino solo consignar una anotación adicional que precise la información que debería haberse registrado, mostrándose el reporte como se puede apreciar en la figura 2 que encontramos posteriormente.

Es así que, si un cliente que tiene rectificaciones solicita un crédito, al momento de la evaluación, si los funcionarios de los bancos ingresan directamente a la central para evaluarlo, solo verán la información original errada y nada garantiza que ellos deban buscar en todas las carpetas, cuadros, hojas u acápites que tenga la central en la que buscan, para validar las rectificaciones. O peor aún, que pese a poder visualizarlas puedan validarlas y otorgar el crédito sin problemas.

Por ello, si la información que corresponde a las deudas se mantiene intacta, y al momento de la evaluación crediticia no se validan las rectificaciones, se seguirá considerando que el cliente es un deudor en mora (porque está calificado negativamente) y por lo tanto, por el riesgo que se entiende representa, no se le otorgará el crédito, se le negará la apertura de una cuenta corriente, en general no podrá acceder a ningún financiamiento y si en caso lo hiciera, por el riesgo, las tasas de interés serán mas elevadas.

A continuación, se mostrarán dos figuras donde podremos apreciar como se muestra un reporte de la central de riesgos SBS sin rectificaciones y un reporte con rectificaciones.

Figura 2: Reporte de Deudas de la Central de Riesgos SBS sin rectificaciones.

DEUDAS					
N°	ENTIDAD REPORTANTE	CALIFICACIÓN	DEUDA CAPITAL (S/.)	INTERESES Y COMISIONES (S/.)	TOTAL (S/.) ^a
1	Entidad X	4: Perdida	S/. 28	S/. 807	S/. 834

^a Moneda de crédito otorgado expresado en soles.

LÍNEAS DE CRÉDITO (Otorgadas y que no han sido usadas)			
N°	ENTIDAD REPORTANTE	TIPO DE LÍNEA	TOTAL LÍNEA DE CRÉDITO (S/.)
No registra información.			

Fuente: SBS

Elaboración: Elaboración Propia



Figura 3. Reporte de Deudas de la Central de Riesgos SBS en un caso de rectificación publicada.

DEUDAS					
N°	ENTIDAD REPORTANTE	CALIFICACIÓN	DEUDA CAPITAL (S/.)	INTERESES Y COMISIONES (S/.)	TOTAL (S/.)*
1	Entidad X	4: Perdida	S/. 28	S/. 807	S/. 834
* Moneda de crédito otorgado expresado en soles.					

LÍNEAS DE CRÉDITO (Otorgadas y que no han sido usadas)			
N°	ENTIDAD REPORTANTE	TIPO DE LÍNEA	TOTAL LÍNEA DE CRÉDITO (S/.)
No registra información.			

RECTIFICACIONES						
N°	ENTIDAD REPORTANTE	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	DEUDA CAPITAL	INTERESES Y COMISIONES (S/.)	CONDICIÓN DÍAS
1	Entidad X	Dice	Perdida	-	-	218
		Debe decir	Normal	-	-	0

Fuente: SBS

Elaboración: Elaboración Propia

Como se puede apreciar en estas imágenes el acápite que corresponde a la información de deudas se mantiene intacto tanto en el reporte sin rectificaciones como en el posterior luego de las rectificaciones, lo que ha implicado la rectificación es adicionar un acápite más al final del reporte que precise lo que se debía haber dicho.

Además de restringir el acceso a un nuevo crédito lo cual ya es un grave perjuicio, un reporte negativo trae otras consecuencias para el deudor como es el caso del “alineamiento”, este es un procedimiento conforme al cual las empresas que ya han otorgado un crédito que se está pagando al advertir que otra entidad está reportando

negativamente al mismo cliente pese a que a ellas les paga puntualmente también deben reportarlo negativamente (Resolución SBS N° 6941, 2008).

Así, podemos decir que existe una especie de solidaridad financiera legalmente obligatoria, llamada alineamiento, que origina que si una empresa reporta mal a un cliente todas aquellas con las que tuviera una deuda deben reportarlo negativamente también, aun cuando les estuviera pagando puntualmente. Con lo cual, si la empresa que se equivocó rectifica las demás no estarían obligadas hacerlo porque el alineamiento que efectuaron legalmente habría sido correcto.

Lo dicho anteriormente implicará que las calificaciones negativas reportadas por la entidad que reconoce haberse equivocado serán rectificadas (aun cuando ello no sea una solución plena) pero las calificaciones negativas reportadas producto de un alineamiento ni siquiera podrán ser rectificadas, con lo cual, el perjuicio para el deudor es grave ya que aun cuando no le correspondan y la entidad que reporto el error reconozca haberse equivocado, el deudor mantendrá en su record crediticio calificaciones distintas a la normal que representen una morosidad que nunca tuvo.

Además, el reporte negativo acarrea otro problema ya que las otras entidades al verlo asumirán válidamente que el cliente está teniendo problemas para pagar sus deudas, y también legalmente tienen la obligación de adoptar medidas prudenciales para evitar el sobreendeudamiento, con lo cual en la mayoría de casos optan por disminuir las líneas de crédito otorgadas o bloquear las tarjetas de crédito, entre otras medidas. (Resolución SBS N° 6941, 2008).

No obstante la importancia de lo antes descrito, se debe también tener en cuenta que si bien las centrales de riesgo fueron creadas como una herramienta para reducir la asimetría de la información entre los clientes y las empresas del sistema financiero, en la actualidad son también fuentes de consulta para temas laborales, así, muchas empresas establecen como requisito que los postulantes a sus puestos de trabajo estén bien reportados y/o que mantengan una buena calificación crediticia para mantenerse en el puesto, con ello se podría vulnerar el derecho constitucional al trabajo a causa de un reporte errado. Situación que también se podría replicar para el otorgamiento de servicios públicos, o vivienda en alquiler.

Así por ejemplo, en la denuncia tramitada ante INDECOPI en el expediente 0069-2016/CPC-INDECOPI-CAJ, el denunciante solicitó que el denunciado “se abstenga de

reportarlo ante las centrales de riesgo con una calificación negativa mientras se resuelva la controversia, debido a que su empleador le había informado que dicha situación [reporte negativo] se encontraba tipificada en su Reglamento Interno de Trabajo como una falta grave, lo cual le podría generar la pérdida de su trabajo” (Resolución N° 0042-2017/INDECOPI-CAJ, p. 2).

Similar situación se puede advertir en la denuncia tramitada en el expediente 1323-2016/CC1, donde el denunciante señaló que el reporte indebido ante las Centrales de Riesgo le originó graves perjuicios “por la pérdida de oportunidades laborales” (Resolución N° 0723-2018/CC1, p.2)

Asimismo, en temas civiles y de desarrollo empresarial resulta igualmente relevante el reporte crediticio ya que por ejemplo en los casos de licitaciones se evalúa a las empresas postulantes la información reportada en las centrales de riesgo, información que también es consultada si lo que se solicita es una cuenta corriente para una empresa, una carta fianza, etc.

En este sentido, el hecho de no cambiar la información errada y mantenerla publicada pese a que la entidad reconoció que se trató de un error no solo vulnera derechos financieros vinculados al acceso crediticio, la inclusión financiera (acceso a otros productos financieros), sino también laborales como se ha podido advertir en el caso descrito anteriormente, patrimoniales al limitar el desarrollo económico y también constitucionales al afectar la buena reputación del deudor.

Todas las consecuencias antes descritas buscan resaltar la importancia de la publicación de información correcta en la central de riesgos de la SBS y demostrar que conforme se vienen realizando las rectificaciones en caso de errores considero los derechos afectados no resultan ser restituidos plenamente.

Sobre ello, la SBS indica que la información no puede ser cambiada o corregida porque tiene la condición de declaración jurada y se busca que las empresas no modifiquen continuamente los datos para que exista solidez del sistema bancario y financiero.

Siendo que, cuando existen errores, en el marco de las facultades que brinda a la SBS la Ley General del Sistema Financiero para el establecimiento del reporte de información, el sistema de captura de datos al haber sido concebido como una declaración jurada; en las rectificaciones solo se recogen cambios y se muestran en la

forma “dice” y “debe decir” (Solicitud de Acceso a la Información Pública, Exp. 2019-24195).

Sin embargo, en la práctica frecuentemente ingresan reclamos y o denuncias ante INDECOPI y la SBS por parte de usuarios y microempresarios solicitando que las empresas del sistema financiero rectifiquen la información reportada, la cual finalmente resulta corregida por decisión de la entidad o por orden expresamente de la autoridad.

Que la cantidad de casos por reportes errados ha aumentado cada año puede ser advertido fácilmente si verificamos las imágenes siguientes que muestran las estadísticas de INDECOPI y la SBS respecto de los reclamos y denuncias presentadas por reportes errados en los años 2016, 2017 y 2018, sin embargo, no denotan la verdadera magnitud de la incidencia de error porque solo refleja la casuística donde los usuarios denunciaron específicamente el reporte indebido como conducta infractora y así se registró en la base de datos de estas entidades, sin embargo, si consideramos que siempre que se cuestione una deuda habrá un reporte que deberá ser rectificado si la pretensión principal es fundada, habrán muchos casos donde se realicen rectificaciones en la central de riesgos y que no están considerados en las estadísticas porque los usuarios denunciaron por ejemplo, consumos no reconocidos, cobros de deudas canceladas, etc.

Así por ejemplo, en el año 2017 se ingresaron 2185 denuncias por productos crediticios, como tarjetas de crédito, créditos personales, cuentas corrientes, etc, ante INDECOPI, pero solo en 19 de ellas se denunció específicamente reportes errados como hecho infractor, de la misma forma en el 2018 ingresaron 3949 denuncias por productos crediticios de las cuales solo 50 tuvieron como motivo denunciado específico el reporte indebido, pese en que en los demás casos también podría haberse ordenado como medida correctiva la rectificación de los reportes.

Figura 4: Reclamos y Denuncias presentadas ante INDECOPI en el año 2017 por reportes errados



Fuente: INDECOPI

Elaboración: Elaboración Propia

Figura 5: Reclamos y Denuncias concluidas ante INDECOPI en el año 2018 por reportes errados



Fuente: INDECOPI

Elaboración: Elaboración Propia

Figura 6: Denuncias Presentadas ante la SBS por reportes errados en los 3 últimos años



Fuente: SBS

Elaboración: Elaboración Propia

Así, sea porque se demostró que la deuda no le corresponde al cliente y como consecuencia el reporte tampoco o en muchos casos porque por políticas de atención al usuario el banco decide rectificar la información publicada en la central de riesgos SBS, las empresas están constantemente rectificando la información.

Razón por la cual, si lo que se busca al no poder cambiar la información es que esta sea lo menos modificada posible y que las empresas adopten mayor diligencia para evitar errores operacionales, ello no está ocurriendo, la información está siendo constantemente rectificada, y la publicación de estas rectificaciones considero no restituyen plenamente los derechos que se vulneran a los usuarios producto del reporte indebido.

En este sentido, en el presente trabajo se busca analizar ¿si las rectificaciones de la información reportada ante la central de riesgos SBS es suficiente para recuperar la buena calificación crediticia del deudor sea este una persona natural o jurídica?

Para ello, vuelvo a resaltar conforme se ha visto en los puntos anteriores la importancia de la central de riesgos como una herramienta para el sistema financiero, tanto para

los operadores como para el organismo regulador y, además que en el caso peruano la información que existe en todas las bases de datos proviene de la central pública administrada por la SBS, por ello es aún más imperante que la información se ajuste plenamente a la verdad.

Y para poder demostrar que existen muchos problemas generados por la información incorrecta publicada en la central de riesgos, voy a describir a continuación alguna casuística específica en función a la información jurisprudencial publicada por el Tribunal Constitucional, INDECOPI y la propia SBS. Procedimientos que han iniciado los ciudadanos porque han visto restringidos sus derechos, dentro de ellos principalmente, a contratar con las empresas del sistema financiero porque su reputación como buenos clientes se ha visto mermada y a consecuencia de ello ya no son sujetos de crédito.

Para el desarrollo de la casuística he considerado ir describiéndola en cinco pasos, primero mostrar los problemas que los usuarios han indicado les ha ocasionado un reporte indebido; segundo resaltar que constantemente se está rectificando los reportes; tercero destacar que la información publicada en la central de riesgos de la SBS es compartida con las centrales privadas y si el reporte es indebido el perjuicio sobrepasa la rectificación que pueda hacerse en la SBS; cuarto recalcar que un reporte indebido también genera a nivel sistema otras consecuencias como el alineamiento y medidas prudenciales para evitar el supuesto sobreendeudamiento que no serán solucionadas con la rectificación y; quinto que existen diversos criterios jurisprudenciales en cuanto al análisis de la rectificación como subsanación de la conducta infractora.

En este sentido, respecto del primer punto, referido a los problemas que los usuarios han indicado les ha ocasionado un reporte indebido, como ejemplo podemos citar la demanda de Habeas Data tramitada en el Exp. 2631-2009- PHD/TC donde la denunciante argumentaba que “no puede celebrar transacción alguna, por no ser sujeto de crédito, toda vez que hace más de 3 años la entidad demanda no arregla dicha situación ante la entidad de control crediticio”.

Asimismo, la demanda de Habeas Data tramitada en el Exp. 03859 2012-PHD/TC donde una de las pretensiones del denunciante era “que se suprima la referida información de riesgo que indebidamente se viene reportando y cuya publicidad negativa lesiona su historial y perfil crediticio, así como su reputación personal y económica”.

Igualmente, en la Resolución 1315-2018/SPC-INDECOPI se narra como el denunciante tomo conocimiento del reporte indebido cuando se acercó a un establecimiento de telefonía móvil para adquirir un producto, el cual le fue negado debido a que le informaron que mantenía una deuda pendiente con el Banco, la cual no reconocía, demanda que fue declarada fundada.

Caso parecido ocurrió a una empresa que denunció haberse enterado del reporte indebido efectuado por una Caja Municipal de Ahorro y Crédito cuando se acercó a un banco con la finalidad de solicitar un nuevo crédito; sin embargo, dicha operación no pudo concretarse pues le informaron que se encontraba reportado negativamente en la central de riesgos SBS, demanda que fue declarada fundada conforme a la Resolución 1352-2018/SPC-INDECOPI.

Incluso, hablando de un perjuicio ajeno al sistema financiero es importante volver a citar la Resolución 0042-2017/INDECOPI-CAJ en donde se describe el hecho de que el denunciante solicite como medida cautelar que el denunciado deje de reportarlo ante las centrales de riesgo con una calificación negativa mientras se resuelva la controversia, porque su empleador le había informado que un reporte negativo tipificada en su Reglamento Interno de Trabajo como una falta grave.

Sobre los reportes negativos indebidos ante la central de riesgos SBS, en la Resolución 0596-2019/SPC-INDECOPI la Sala Especializada en Protección al Consumidor del INDECOPI, sustenta el perjuicio afirmando que al ser una fuente de acceso público la difusión de información inexacta constituye una potencial violación de titularidades de contenido no patrimonial, como lo son los derechos fundamentales a la imagen y la buena reputación”.

Ahora, sobre el segundo punto referido al hecho de que constantemente se está rectificando los reportes, pese a las graves consecuencias que acarrea un reporte crediticio indebido las empresas del sistema financiero vienen constantemente rectificando la información de sus clientes como podremos ver en los casos que se describen a continuación, evidenciando que constituye una conducta reiterada en perjuicio de los ciudadanos.

Así, podemos mencionar la demanda de Habeas Data del 28 de setiembre de 2005, tramitada en el expediente 1988-2009-PHD/TC, contra La Administradora del Comercio S.A. para que se actualice la información de riesgos indebidamente reportada a la central de riesgos SBS desde diciembre de 2002, demanda que fue

declarada fundada al haberse probado la violación al derecho de autodeterminación Informativa, al no haber probado el demandado que la deuda aún no había sido cancelada y al haber probado la demandante que efectuó los pagos desde 1996 hasta el 2002. Y en consecuencia se ordenó la actualización y rectificación de la información en la central de riesgos.

Si analizamos esta sentencia debemos resaltar que la demandante desde el 2005 que presentó la demanda de agravio constitucional hasta el 2009 que se resolvió ha esperado 04 años aproximadamente para ver rectificada su información en la central de riesgos, y aun con todo este tiempo, la información solo podrá ser rectifica, es decir solo se colocará una anotación que indique lo que dijo y lo que se debió haber dicho desde el año 2002.

Asimismo, en la Resolución 0863-2019/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor confirmó la Resolución 1850-2018/CC1, en el extremo que declaró fundada la denuncia contra el banco denunciado, toda vez que quedó acreditado que la empresa otorgó un crédito personal al denunciante sin su consentimiento, que generó su reporte indebido ante la central de riesgos SBS con una calificación negativa.

Del mismo modo, mediante Resolución 224-2017/SPC-INDECOP se confirma la resolución venida en grado que declaró fundada la denuncia contra el banco denunciado, en tanto quedó acreditado que emitió una tarjeta de crédito a nombre de la consumidora, sin su autorización, reportando dicha información crediticia ante la central de riesgos SBS.

Quedando aún más claro, la reiterada comisión de la conducta y el considerable grupo de consumidores afectados, si analizamos la Resolución 549-2016/CC1 del 11 de marzo de 2016, a través de la cual la Comisión de Protección al Consumidor, Sede Lima Sur N° 1, sancionó a un Banco con 49 UIT, porque dicha entidad reportó indebidamente a 33 clientes entre julio y octubre de 2013.

Además, a la solicitud de información presentada a la SBS esta entidad informó que en el año 2016 se presentaron 465 denuncias por supuestos reportes indebidos, en el año 2017 fueron 513 y en el 2018 un total de 522, lo cual resalta aún más el perjuicio que se estaría causando a los usuarios del sistema financiero.

De igual forma, respecto al tercer punto que se quiere resaltar con esta casuística, referido que la información publicada en la central de riesgos de la SBS es compartida con las centrales privadas; considero importante mostrar que el perjuicio de la información errónea publicada en la central de riesgos SBS se traslada también a las centrales de riesgo privadas ya que la información que publican sobre el sistema bancario y financiero es la que les proporciona la SBS.

Así, en los procedimientos seguidos ante las instancias administrativas las entidades del sistema bancario y financiero rectifican en la central de riesgos de la SBS, porque es únicamente a ella a la que reportaron la información inicial, pero al haber sido compartida será de cargo del usuario nuevamente perseguir a las centrales privadas que no se hubieran alineado a la rectificación de la SBS, originando un mayor perjuicio económico, de tiempo, de oportunidad, etc.

Ello es posible de ser advertido, en la demanda de Habas Data contra Exifax Perú S.A. tramitada en el Exp. 3700-2010-PHD/TC, donde el demandado argumentó que la información contenida en su base de datos "Reporte Crediticio Consolidado" es proporcionada por la propia central de riesgos de la SBS.

Ello también queda reflejado claramente, en la Resolución 0055-2019/SPC-INDECOPI, en donde en los hechos el denunciado indicó que el banco rectificó la información en la central de riesgos SBS, sin embargo, en un reporte emitido con fecha posterior por la central de riesgos privada Equifax la información se mantenía con el registro negativo, a consecuencia del crédito indebidamente imputado por el banco denunciando.

Asimismo, ello se ve reflejado en los argumentos del recurso de apelación presentados por el denunciante contra la Resolución Final 0047-2017/PS0-INDECOPI-CAJ, descritos en la RESOLUCIÓN N° 0082-2017/INDECOPI-CAJ, en los cuales se indicó:

"(i) A pesar que no contrató ningún producto financiero con Banco Continental, fue reportado de manera indebida con la calificación: "con problemas potenciales" en la central de riesgos de la SBS desde el 31 de octubre de 2016;

(ii) si bien se habría solicitado la corrección de su calificación crediticia - trámite que según conocía debía actualizarse en un aproximado de dos (2) meses- en su reporte "Sentinel" del 19 de diciembre de 2016, mantenía como deuda S/ 8881.44 con el Banco Continental, hecho que no fue considerado por el OPS;

(iii) además, de los reportes emitidos por "Sentinel" y "Equifax" el 28 de febrero de 2017 se podía verificar que aún se encontraba reportado como un cliente que mantuvo deudas con Banco Continental, hecho que lo perjudica notablemente al no ser sujeto de nuevos créditos, y;

(iv) debería tomarse en consideración que un reporte en las centrales de riesgo, por un producto financiero que no contrató, le generaba múltiples inconvenientes, porque más allá de la rectificación de su calificación, su historial crediticio no había cambiado."

Continuando, con relación al punto cuatro, que busca dejar sentado la problemática de que un reporte indebido también genera a nivel sistema otras consecuencias como el alineamiento y medidas prudenciales para evitar el supuesto sobreendeudamiento que no serán solucionadas con la rectificación; en la Resolución 0398-2019/SPC-INDECOP se aclara que el reporte negativo trae otras consecuencias, que la sola rectificación no puede subsanar, así dentro de los hechos que motivaron la denuncia se indica que "debido a la imputación de la deuda, otras entidades financieras han bloqueado sus líneas de crédito, pues ha sido reportado con calificación negativa (CPP: Categoría con Problema Potencial) ante las centrales de riesgos".

Y el caso descrito anteriormente se va a repetir siempre porque las entidades del sistema financiero están obligadas a efectuar un seguimiento permanente de su cartera de clientes, para identificar a los deudores que tienen atrasos en sus pagos y aquellos que se encuentran sobreendeudados y con ello posteriormente adoptar las medidas correctivas necesarias, según sea el caso, es por ello que pueden proceder a reducir las líneas de crédito o bloquearlas por algún periodo, hasta que el comportamiento de pago del cliente mejore (Resolución SBS N° 6941-2008).

Asimismo, mediante Resolución 0331-2018/SPC-INDECOP se confirma la Resolución de primera instancia en el extremo que declaró infundada la denuncia contra el banco, al haber quedado acreditado que reportó de manera correcta al denunciante con

calificación “Deficiente” ante la central de riesgos de la SBS en el mes de enero de 2016, toda vez que dicha acción obedecía a la figura del alineamiento.

Igualmente, mediante Resolución 0972-2018/SPC-INDECOPI, se confirmó absolver de responsabilidad al denunciado al haberse acreditado que la calificación negativa que reportó a su cliente es correcta porque corresponde a un alineamiento.

Así, en los últimos casos descritos, se evidencia claramente que el reporte negativo por alineamiento ni siquiera debe ser rectificado porque su origen es válido, con lo cual, aunque la entidad que verdaderamente se equivocó rectifique el usuario igual tendrá reportes negativos efectuado por otras entidades y la información que maneje el sistema sobre su conducta de pago será incorrecta.

Igual que en el caso anterior el perjuicio se repetirá constantemente porque las entidades del sistema financiero también están obligadas a efectuar el alineamiento, y en este caso ni siquiera se podrá rectificar todas las calificaciones negativas que no respondan verdaderamente a la conducta de pago del cliente.

Finalmente, sobre el punto cinco, referido a la existencia de diversos criterios jurisprudenciales en cuanto al análisis de la rectificación como subsanación de la conducta infractora, podemos notar que existen diversos criterios, así, por ejemplo, en la demanda de Habas Data contra la SBS tramitada en el Exp. 00971-2012-PHD/TC se narra como en instancias previas (Segundo Juzgado Constitucional de Lima) se declaró fundada la demanda por considerar que, pese a que la información publicada en la central de riesgo ya ha sido corregida, la demandante había sufrido un efectivo agravio al haberse difundido como cierta la existencia de un crédito "castigado", cuyo sustento la propia entidad emplazada admite en los hechos que no ha sido corroborado.

En el caso antes descrito, el Tribunal Constitucional no comparte el criterio antes descrito y en esta instancia declara improcedente la demanda por considerar que la agresión denunciada ha cesado, ya que se probó la existencia de una rectificación, y, por lo mismo, ya se había producido la sustracción de la materia controvertida.

En este mismo sentido en la Resolución 0055-2019/SPC-INDECOPI, la Sala de Protección al Consumidor de INDECOPI confirma la resolución venida en grado, en el extremo que declaró improcedente la denuncia interpuesta, por falta de interés para obrar, en la medida que quedó acreditado que había subsanado la conducta denunciada, así como, el reporte indebido ante la Central de Riesgos de la SBS.

Sobre ello debemos indicar que en el año 2016 se publicó en el Diario Oficial El Peruano el Decreto Legislativo 1308 que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, en diversos aspectos procedimentales dentro de ellos se pondrá fin al procedimiento administrativo mediante la resolución de la Autoridad Administrativa que declare la improcedencia de la denuncia de parte, entre otros, cuando se verifique la falta de legitimidad o interés para obrar de alguna de las partes con anterioridad a la notificación de la imputación de cargos.

Es en este sentido que en las resoluciones de INDECOPI de los últimos años se están declarando improcedentes las denuncias cuando se verifica que existió una rectificación en la central de riesgos antes de la demanda de imputación de cargos, quedando con ello los denunciados exentos de sanción pese a reconocer la infracción y aun cuando su error pudo generar más problemas como otros reportes negativos por alineamientos o bloqueos o reducción de líneas de crédito.

Este, criterio es aplicado por la mayoría de los órganos resolutivos de INDECOPI, sin embargo, existen otros que consideran que la rectificación no implica una subsanación ya que un reporte indebido es una conducta que no es posible de ser subsanada.

Así, en la Resolución 0082-2017/INDECOPI-CAJ, del 30 de mayo de 2017, la Comisión de Protección al Consumidor de Cajamarca, revoca la Resolución Final 0047-2017/PS0-INDECOPI-CAJ del 27 de febrero de 2017, que declaró improcedente a denuncia contra Banco Continental, por un presunto reporte indebido ante la central de riesgos, y, reformándola, la declaró procedente, toda vez, que el hecho imputado no es posible de ser subsanado, ordenando que el órgano de primera instancia emita un nuevo pronunciamiento sobre el fondo de la denuncia.

Todos los casos descritos anteriormente nos permiten advertir que algo se debe hacer para mejorar el proceso de reporte ante las central de riesgos de la SBS que efectúan las empresas del sistema financiero, ya que debido a sus errores operacionales se están generando graves y reiterados perjuicios a los clientes financieros vinculados básicamente con la vulneración al derecho constitucional a la buena reputación, característica de toda persona que al verse mermada injustamente restringe como consecuencia el ejercicio de otros derechos como son laborales, comerciales, civiles, etc, al ver dañada o afectada negativamente la imagen que otros tienen sobre esta persona evitando consecuentemente vincularse con ella.

Además, pese a que se demuestra que la información publicada en la central de riesgos es incorrecta y que de por sí genera perjuicios, la forma como se están corrigiendo estos errores no restituye plenamente el derecho afectado a la buena reputación, por ello en base a las conclusiones a las que se puede llegar luego de revisar la casuística en el siguiente capítulo se hará una valoración crítica de cómo están funcionando las rectificaciones en la central de riesgos SBS y su uso ya no como una excepción sino como una práctica continua sin que hayan incentivos para que las empresas puedan disminuir su índice de errores.



CAPÍTULO IV

4.1. Ponderación entre los derechos de los ahorristas y el derecho de los prestatarios del sistema financiero a una buena reputación crediticia

El Estado busca de la solidez del sistema financiero, esto es que sea confiable, para ello necesita evitar o mitigar el riesgo de crisis económicas en las empresas que realizan intermediación financiera, ya que ello terminaría significando una afectación general a la económica peruana, debido a que los fondos que se utilizan para la colocación de créditos son de propiedad de los ahorristas. Para poder alcanzar este gran objetivo la SBS regula las actividades de las empresas del sistema financiero y realiza una continua supervisión de su conducta de mercado.

Lo dicho anteriormente resalta la importancia de que las herramientas con las que cuenten las empresas del sistema financiero para evaluar a los clientes a quienes prestaran el dinero de los ahorristas sean las más fidedignas, certeras, confiables y, por la tanto, ha resultado necesario y justificado concebir a la central de riesgos de la SBS como un registro inmodificable.

Con este trabajo, no se busca restar importancia a la protección del ahorrista o insinuar la necesidad de disminuir las medidas de protección que se han creado, lo que se pretende es resaltar, evidenciar que hay problemas con la información errada que se está publicando en la central de riesgos de la SBS y, sobre todo que esta información errada y su divulgación está vulnerando otros derechos que el Estado también reconoce deben ser tutelados, como es el caso de la buena reputación.

En el sistema financiero la buena reputación del deudor viene siendo vulnerada al publicarse información errada respecto de su calificación crediticia, permitiendo que sea considerado una persona que no cumple con el pago de sus obligaciones, sin que existan instancias administrativas o judiciales donde se pueda lograr la restitución plena de este derecho.

Lo cual, genera una cadena de perjuicios para un cliente financiero, en ámbitos económicos, laborales, etc., conforme se ha desarrollado a lo largo de este trabajo, y que es necesario que sea advertido por las instancias correspondientes para dar una solución o evitar que esto siga ocurriendo.

Si bien, la afectación a la reputación crediticia de una persona es una vulneración en un ámbito personal, el hecho de que exista la casuística desarrollada en este trabajo y que se advierta que es posible que hayan muchos más afectados, implica que un número considerable de peruanos consideren que las empresas del sistema financiero les han generado un perjuicio irreparable, y ello ya implica también una afectación al sistema, porque repercute en los índices de inclusión financiera al restarle confianza.

4.2. Discusión

Como se ha podido apreciar de la casuística descrita es importante poder analizar que existe un problema alrededor de los reportes a las centrales de riesgo, no por la naturaleza de esta base de datos ya que la finalidad por la que fue creada y existe en casi en todos los sistemas financieros mundiales es prioritaria para poder disminuir el riesgo crediticio de utilizar el dinero de los ahorristas.

Así, como las empresas del sistema financiero, hacen labor de intermediación financiera y la confianza y solidez de este sistema repercute directamente en la economía de nuestro país es obvia la importancia de un adecuado control del riesgo no solo crediticio sino también operacional.

Así, bajo la premisa de que la información remitida a la central de riesgos de la SBS tiene la condición de Declaración Jurada solo se puede anotar el error, pero no cambiar la información, entendemos que la razón de ello habría sido en su momento que por esta naturaleza las empresas adopten el debido cuidado para evitar cometer errores y estar constantemente modificando la información.

Resaltó nuevamente que ello porque la central de riesgos ha sido concebida como una base de datos conformada por información específica, de vital importancia para poder disminuir el riesgo financiero, razón por la cual, se ha buscado preservar su contenido, asumiendo que al impedir que sea alterado será lo más fidedigno posible.

Sin embargo, la economía avanza, la tecnología se sigue desarrollando, las empresas del sistema bancario y financiero digitalizan sus servicios, y las normas o procedimientos también deber ir actualizándose para guardar una conformidad con la realidad que se está viviendo, de la casuística descrita y de las muchas más resoluciones que se pueden encontrar en la jurisprudencia de las entidades se puede ver que la condición de declaración jurada no está siendo suficiente para que las empresas disminuyan sus errores operacionales y que estos errores están generando varios perjuicios a los peruanos que las autoridades están pasando por alto.

Uno de los objetivos del gobierno peruano es lograr la inclusión financiera, ello implica de la manera más sencilla posible, que cada vez sean más los peruanos que utilicen los servicios financieros, pero por un error operacional se está restringiendo el acceso a crédito a muchos y peor aún contraria a la finalidad descrita creando desconfianza en estos servicios, además, al mantener la información errada permanentemente no se van a aumentar los estándares de inclusión financiera.

Además, si como hemos visto, las empresas del sistema financiero que rectifiquen la información antes de la imputación de cargos de la denuncia pueden ser exoneradas de multas, lo cual genera un mensaje negativo, porque ya sabemos que es una conducta reiterada y para las empresas será más conveniente económicamente solo enviar una solicitud a la SBS pidiendo la rectificación y asumir la pérdida como un riesgo propio de la actividad, sin medidas para mitigar la reincidencia, pero para los usuarios una carga económica y moral que no debieran asumir.

Asimismo, pese a las múltiples denuncias de los usuarios ante INDECOPI y la SBS, y los cientos de rectificaciones que se hacen, no se verifica que el organismo regulador sancione a las empresas como un mecanismo desincentivador de la conducta, así de la información publicada en su página web en lo que va del año 2019 y durante los años 2016, 2017 y 2018 no se ha puesto ninguna multa por reportes indebido.

En la Sentencia del Tribunal Constitucional emitida en el Exp. 06035-2006-PA/TC se resalta la importancia de que la información de una persona que esté en una central de riesgos debe ser verdadera. Así, se dice, que se afectará el derecho al honor y autodeterminación informativa de una persona ocasionando el desmerecimiento de su entorno social cuando los registros son erróneos o adolecen de falsedad, siendo que para que la información que figura en este tipo de registros no sea lesiva de ninguno de los derechos constitucionales antes mencionados, tiene que ser verdadera; de lo contrario, estos derechos habrán sido lesionados, y con la forma como se vienen realizando las rectificaciones, sin cambiar la información incorrecta la vulneración de los derechos se mantiene.

Algo se tiene que hacer para mitigar el perjuicio que se está causando a los usuarios del sistema financiero que solo pueden ver rectificada la información falsa sobre ellos y tienen que aceptar que el registro errado se mantendrá permanentemente, no se puede pretender resguardar la finalidad por la que fue creada la central de riesgos pasando por alto el perjuicio que se está causando, sobre todo que ya no se tratan de casos

aislados, que los errores se repiten y sancionan constantemente y pese a ello se siguen cometiendo.

Si el avance de la tecnología, el crecimiento de los productos que ofrecen las empresas del sistema financiero, sumado a las plataformas virtuales que existen para su uso y las diversas modalidades de contratación que ahora se practican, permite que el riesgo operacional aumente y hayan más incidencias de errores, entonces los procesos de control de riesgos también deben mejorarse para poder cumplir con la normatividad y lesionar menos derechos con el ejercicio de la actividad bancaria y financiera.

Considero que es correcto que la información permanezca indefinidamente en el tiempo para que cumpla la finalidad, pero no que se mantengan datos errados, si la finalidad es mostrar la verdadera calidad del usuario como podría cumplirse mostrando datos errados.

La SBS debería promover un cambio normativo a la Ley General del Sistema Financiero para incluir algunos casos especiales y concretos donde se pueda realizar la modificación o cambio cuando se pruebe que fue un error de la empresa y esta lo reconozca, considerándose en estos casos una multa que haga que las empresas mitiguen sus errores.

Es decir, debería evaluarse la posibilidad de subsanar verdaderamente la conducta y restituir plenamente los derechos afectados, quizás cambiando la información, quizás ocultando la información errada cuando la entidad reconozca el error previa imposición de una multa.

Es decir, también podría mantenerse inmodificable la central de riesgos, pero en casos como los descritos en el párrafo anterior donde hay una responsabilidad probada de la empresa y esta sea inexcusable y además sancionable, se restrinja la publicación de los datos errados evitando con ello un perjuicio desproporcional y un daño económico innecesario para los usuarios.

Por otro lado, para reparar el perjuicio causado por el error, quizás pueda el regulador también analizar la posibilidad de obligar a la entidad que efectuó el reporte negativo, a evaluar el otorgamiento de un nuevo crédito a favor del cliente perjudicado sin que

este pueda ser rechazado por la causal de mala calificación, ya que la entidad sabría a cabalidad que es un error y con ello se podría dar al cliente la posibilidad de tener la oportunidad de mejorar su historial crediticio²³.

Además, también considero que la SBS debería obligar a través de una circular o un oficio múltiple o el mecanismo que resulte idóneo a las empresas supervisadas que solicitan la rectificación a corroborar en un plazo determinado que estas rectificaciones también se hayan realizado en las centrales de riesgo privadas, así si la entidad se equivoca, esta debería asegurarse que la solución que la ley permita se de en todos los lugares conocidos donde su error se publicó, y no cargar esta responsabilidad, gasto y diligencia a los usuarios de sus servicios indebidamente perjudicados.

En fin, quizás un análisis de riesgo y funcionamiento del sistema hecho por especialistas pueda en la realidad peruana actual determinar qué es lo que convendría hacer para reforzar la solidez del sistema, pero ello, considero debe ir junto a la adopción de medidas adoptadas por el regulador para que las empresas mitiguen el riesgo operacional que conlleva a un reporte indebido y adopten las medidas necesarias para disminuir los errores.

Finalmente, si bien a través de este trabajo no se pueda dar la solución más idónea para acabar con el problema de las reiteradas rectificaciones en la central de riesgos de la SBS que perjudican permanentemente el derecho a la buena reputación de los clientes de este sistema bancario y financiero, si se deja sentada la posición de una relevante problemática que debe ser solucionada o mitigada por los agentes que intervienen en el proceso de reporte y publicación de calificaciones.

²³ Así al no existir un borrado de la información negativa, la forma como los usuarios pueden mejorar sus calificaciones a nivel del sistema crediticio, o lo que comúnmente se dice pasar de “rojo” a “verde”, es que mejoren su conducta de pago y para ello deben tener un endeudamiento, pero al tener calificaciones de morosidad se les suele negar la contratación de nuevos productos, con lo cual, la entidad que lo reporto indebidamente como moroso debería ser quien lo evalúe para un nuevo crédito sin considerar las calificaciones negativas erradas al momento de la evaluación.

Conclusiones

1. En conclusión, podríamos afirmar que la condición de declaración jurada de la información remitida por las empresas del sistema financiero a la SBS para su publicación en la central de riesgos no está siendo condicionante para garantizar su veracidad, razón por la cual, conforme se ha probado con las estadísticas y casuística que se ha desarrollado en el presente trabajo, es constantemente rectificadas, dejado de ser un procedimiento excepcional, para convertirse en una práctica constante que genera perjuicios a los clientes del sistema financiero, tanto en el desarrollo de sus finanzas personales, como en otros aspectos de su vida vinculados con sus actividades económicas y laborales.
2. Los errores cometidos por las empresas del sistema bancario y financiero en la central de riesgos generan desconfianza en el sistema por parte de los usuarios y ello contradice la política del estado de aumentar los niveles de inclusión financiera.
3. Un sistema financiero que proteja y beneficie al consumidor no solo es aquel que permite el acceso a información relevante antes, durante y después de la contratación o reconozca derechos que permitan evitar prácticas abusivas, sino que, además, no restrinja el acceso al sistema a ningún consumidor por errores atribuibles a las empresas que lo conforman. En este sentido, los errores en la central de riesgos deberían ser vistos con mayor severidad por el organismo regulador y evidenciar que podrían haberse convertido en una práctica que afecta la confianza y credibilidad del sistema.
4. Por lo dicho en el punto anterior, como alternativas de solución, con la finalidad de disminuir la cantidad de usuarios afectados por los errores en la información reportada en la central de riesgos, la SBS debería realizar una mayor supervisión y fiscalización que le permita aplicar sanciones, no solo más drásticas, sino también continuas que cumplan un objetivo disuasivo. Considerando que, de conformidad con el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la SBS, Resolución S.B.S. N° 2755-2018, presentar discrepancias en la clasificación de la cartera de créditos constituye una infracción muy grave.

5. Además, la SBS debería hacer uso de softwares de tecnología más modernos para recepcionar la data que envían las empresas, publicarla y compartirla con la CEPIRS (Centrales de Riesgos Privadas) de manera más inmediata o en tiempo real. Asimismo, que permita hacer más sencilla, clara e inmediata la verificación de las rectificaciones por los analistas o asesores de créditos de las empresas del sistema financiero.
6. Del mismo modo, debería normativamente regularse como responsabilidad de las empresas del sistema financiero la publicación de las rectificaciones no solo en la central de riesgos de las SBS, sino también en las CEPIRS, pudiendo la SBS o INDECOPI hacer una verificación posterior de acuerdo a sus competencias.
7. Considerando que de conformidad con la Ley 27863, es INDECOPI el competente para conocer las denuncias por infracciones cometidas por las CEPIRS, para garantizar la publicación oportuna de las rectificaciones de la calificación crediticia de los deudores en estas bases de datos, INDECOPI debería iniciar investigaciones de oficio, donde los procedimientos sancionadores y/o las multas impuestas a las CEPIRS puedan generar que estas empresas tengan la diligencia debida para publicar las rectificaciones oportunamente.
8. Para lo dicho en el párrafo anterior, así como el INDECOPI comparte información con la SBS para las acciones de supervisión de conducta de mercado a cargo de este organismo regulador, con sustento en el Convenio de Colaboración Interinstitucional suscrito por estas entidades, la SBS debería también compartir la data de las rectificaciones solicitada por las empresas del sistema financiero, para que INDECOPI pueda investigar si las CEPIRS están publicando dichas rectificaciones inmediatamente le son comunicadas por la SBS o de lo contrario iniciar procedimientos sancionadores de oficio.
9. Finalmente, la SBS debe adoptar medidas que obliguen a las empresas del sistema financiero a realizar un mejor análisis, manejo y control de su riesgo operacional, para disminuir errores en la publicación de información en la central de riesgos, asimismo crear incentivos para disminuir el riesgo legal, al que se encuentran expuestas producto de las multas o sanciones impuestas por las

entidades administrativas competentes por reportes errados en la central de riesgos.



Recomendaciones

1. Resulta aceptable entender que los fines generales del estado están por encima de los fines personales o particulares y por ello en busca de la solidez del sistema financiero, se ha considerado correcto o ideal no modificar la información que ingresa a la central de riesgos para que las empresas pueda hacer un correcto análisis del riesgo crediticio antes de prestar los recursos de los ahorristas; sin embargo, se tienen que adoptar acciones para que la incidencia de error en los reportes disminuya, tanto a nivel de cada empresa identificando las causas del error, como también por parte del organismo supervisor, en este caso la SBS, para lograr una mejora en el cumplimiento normativo y en la conducta de mercado de las empresas.
2. Además, para que las estadísticas reflejen la verdadera incidencia de casos la SBS debe realizar coordinaciones con INDECOPI para que homogenice sus registros a nivel nacional de tal forma que las conductas infractoras denunciadas sean registradas de la misma manera en todas sus oficinas y con el mismo detalle, del mismo modo, debería registrarse en todos los casos donde se cuestione deudas si también existe un problema de reporte con calificación crediticia errada o no.
3. El convenio de Cooperación Interinstitucional entre INDECOPI y la SBS permite el intercambio de información respecto de la data de denuncias presentadas contra empresas del sistema financiero por el cobro de comisiones prohibidas, sin embargo, INDECOPI debería facilitar a la SBS el acceso a la data completa de denuncias para que se pueda identificar otras infracciones como los reportes errados ante la central de riesgos.
4. Finalmente, si en casi todas las oficinas de INDECOPI existe un módulo de orientación de la SBS, gracias al convenio de cooperación que han suscrito estas entidades, entonces todas las denuncias que ingresen por productos crediticos podrían ir acompañadas del reporte de central de riesgos, lo cual facilitaría identificar todos los casos donde se realicen rectificaciones, y tener una mejor data estadística para que la SBS puede ejercer correcta y oportunamente sus funciones de supervisión y sanción.

Referencias Bibliográficas

1. Arboleda, A. (2014) Visión de la Corte Constitucional, respecto a los derechos de libertad de expresión e información: una relación desde el derecho al buen nombre, a la intimidad y a la honra, Revista Lasallista De Investigación, Volumen 11, número. 2. Recuperado de:
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=5&sid=001da9c4-c8f1-40bf-8f8f-e5dbb1d2fb23%40pdc-v-sessmgr06>
2. Avalos, C. Análisis, Diseño e Implementación del Sistema de Riesgo Operacional para Entidades Financieras – Siro. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Informática Mención en Ingeniería del Software. Recuperado de:
http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4454/AVALOS_RUIZ_CARLOS_RIESGO_OPERACIONAL_SIRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
3. Banco Interamericano de Desarrollo Washington D.C. (2001). Nota de Supervisión sobre la Gestión del Riesgo Crediticio. Recuperado de:
<file:///C:/Users/FRuizM/Downloads/Nota-de-supervisi%C3%B3n-sobre-la-gesti%C3%B3n-del-riesgo-crediticio.pdf>
4. Campos, H. (1996). Derecho Bancario y Financiero. Trujillo, Perú.
5. Cárdenas, P. (2008). Legislación Comparada Sobre Normas de Regulación Prudencial Emitidas en Bolivia en cuanto al Riesgo Crediticio frente a los Principios del Acuerdo de Brasilia.
6. Carta Orgánica del Banco Central de Uruguay Aprobada por Ley N° 16.696 de 30.03.199. Recuperada de:
https://www.bcu.gub.uy/Acerca-de-BCU/Normativa/Documents/Carta-Organica/carta_organica_toco.pdf
7. Castro, K. El derecho fundamental a la protección de datos personales: aportes para su desarrollo en el Perú. IUS La Revista N° 37. Lima, Perú. Recuperado de: <file:///C:/Users/FRuizM/Downloads/12229-48658-1-PB.pdf>

8. Congreso Constituyente Democrático (31 de diciembre de 1993) Constitución Política del Perú.
9. Congreso de la Republica (09 de diciembre de 1996). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702.
10. Congreso de la Republica (28 de Julio de 2001) Ley que regula las centrales privadas de información de riesgos y de protección al titular de la información, Ley 27489.
11. Congreso de la Republica (13 de noviembre 2002). Ley que modifica varios artículos de la Ley que regula las Centrales Privadas de Información de Riesgos y de Protección al Titular de la Información, Ley 27863.
12. Congreso de la Republica (12 de junio 2007). Ley que incorpora a la Unidad de Inteligencia del Perú (UIF-Perú) a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras de Fondos de Pensiones, Ley N° 29038.
13. Congreso de la Republica, (01 de setiembre 2010). Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571.
14. Congreso General De Los Estados Unidos Mexicanos, (15 de enero de 2002) Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia. Recuperado de: http://www.burodecredito.com.mx/formatos/ley_para_regular.pdf
15. Cooperación Financiera internacional (2006). Guía Informativa de Sistemas de Información Crediticia. Primera Edición, (p.3), Estados Unidos de Norteamérica.
16. Eguiguren, F. (2004). "Libertades de Expresión e Información, Intimidad Personal y Autodeterminación Informativa: Contenido, Alcances y Conflictos". Tesis para optar el grado de Magíster en Derecho con mención en Derecho Constitucional. PUCP. Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4750/E>

17. Fernández, J. (2015). Los Modelos de Intercambio de Información Crediticia, p.34.
18. Figueroa, E. (2016) Derecho al honor y libertad de informar. Recuperado de: <https://edwinfigueroa.files.wordpress.com/2016/07/derecho-al-honor-y-libertad-de-informar-pdf.pdf>
19. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2017), Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Cajamarca, Resolución N° 0082-2017/INDECOPI-CAJ.
20. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2016), Comisión de la Oficina Regional de Ica, Resolución 006-2016/INDECOPI-ICA.
21. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2017), Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos adscrito a la Oficina Regional de Puno, Resolución N° 085-2017/PS0-INDECOPI-PUN.
22. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2017), Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de Cajamarca, Resolución N° 0042-2017/INDECOPI-CAJ. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>
23. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2017), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0224-2017 /SPC-INDECOP.
24. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2017), Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos de la Oficina Regional de Cajamarca, Resolución 0164-2017/PS0-INDECOPI-CAJ.

25. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual –INDECOPI, Página Oficial, consulta 24 de setiembre de 2018. Recuperado de: <http://servicio.indecopi.gob.pe/buscadorResoluciones/proteccion-consumidor.seam>
26. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018). Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de la Libertad. Resolución Final N° 0327-2018/INDECOPI-LAL.
27. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0331-2018 /SPC-INDECOP.
28. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0092-2018 /SPC-INDECOP.
29. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018), Comisión de Protección al Consumidor N° 1, Sede Central, Resolución N° 0723-2018/CC1.
30. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 01315-2018 /SPC-INDECOP.
31. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 01352-2018 /SPC-INDECOP.
32. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2018). Solicitud de Acceso a la Información Pública, Carta 0234-2018/INDECOPI-CAJ, Exp. 008-2018/AIP-INDECOPI-CAJ.
33. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019). Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de San Martín. Resolución N° 002-2019/INDECOPI-SAM.

34. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019), Órgano Resolutivo de Procedimientos Sumarísimos N° 2, Resolución 0173-2019/PS2
35. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019). Comisión de Protección al Consumidor de la Oficina Regional de La Libertad. Resolución Final N° 0021-2019/INDECOPI-LAL.
36. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0596-2019 /SPC-INDECOP.
37. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0863-2019 /SPC-INDECOP.
38. Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Propiedad Intelectual (2019), Sala Especializada en Protección al Consumidor, Resolución N° 0055-2019 /SPC-INDECOP.
39. Jopen, G. Poder de mercado, intermediación financiera y banca: un enfoque de organización industrial. Revista de Economía PUCP Vol. XXXVI, N° 71, semestre enero-junio 2013, pp. 75-106 / ISSN 0254-4415.
40. León, M. & Rosario, J. La Responsabilidad Civil por los Reportes de Crédito. Recuperado de: <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/forojuridico/article/viewFile/18408/18648>
41. Mesia, M, Costa, E, Graham, O, Soto, R., y Rabanal, A. 2006, El Costo del Crédito en el Perú, Revisión de la Evolución Reciente, Gerencia de Estabilidad Financiera del Banco Central de Reserva del Perú, Recuperado de: <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2006/Documento-Trabajo-04-2006.pdf>

42. Presidente de la Republica, (13 de diciembre de 2006), Reglamento de la Ley N° 28556, Ley que regula el Débito Automático, Decreto Supremo N° 198-2006-EF.
43. Presidente de la Republica, (29 de diciembre de 2016), Decreto Legislativo que modifica el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley 29571, Decreto Legislativo 1308.
44. Recopilación de Normas de Regulación y Control del Sistema Financiero. Circular N° 2324 del 30 de abril de 2019. Diario Oficial de Uruguay. Recuperado de: https://www.bcu.gub.uy/Servicios-Financieros-SSF/Paginas/Central_Riesgos.aspx
45. Rojas, L. (2006). El Acceso a los Servicios Bancarios en América Latina: Identificación de Obstáculos y Recomendaciones. Recuperado de: <https://intranet.sbs.gob.pe/sg/cde/Cursos/CF054.pdf>
46. Rubiola, A. (2007). ¿Por qué se Regula la Actividad Bancaria? IUS La Revista, Edición N° 35, p. 275.
47. Soler, J, Staking, A, Beato, P, Botin, E, Escrig, M, Falero, B, (1999). Gestión de Riesgos Financieros. Un enfoque práctico para países latinoamericanos. Recuperado de: <file:///C:/Users/FRuizM/Downloads/Gesti%C3%B3n-de-riesgos-financieros-Un-enfoque-pr%C3%A1ctico-para-pa%C3%ADses-latinoamericanos.pdf>
48. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (15 de enero de 1998), Reglamento de Cuentas Corrientes, Resolución S.B.S.N° 089-98.
49. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (25 de agosto de 2008), Nuevo Reglamento para la Administración del Riesgo de Sobre Endeudamiento de Deudores Minoristas, Resolución SBS N° 6941.
50. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (21 de noviembre de 2008), Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y Exigencia de Provisiones, Resolución SBS N° 11356.

51. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (02 de abril de 2009), Reglamento para la Gestión del Riesgo Operacional, Resolución SBS N° 2116.
52. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (11 de mayo de 2010), Corrección de errores en la información comprendida en el “Reporte Crediticio de Deudores- RCD” y Comunicación a la Superintendencia, Circular B 2189-2010.
53. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (17 de agosto de 2016), Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, Resolución SBS 4464-2016.
54. Superintendencia de Banca Seguros y AFP (2018). Solicitud de Acceso a la Información Pública, Exp. 2018-52658.
55. Superintendencia de Bancos de Ecuador. Página Oficial, consulta 28 de junio de 2019. ¿Cuál es la diferencia entre Buró de Crédito y Central de Riesgos?. Recuperado de:
<https://www.superbancos.gob.ec/bancos/ufags/cual-es-la-diferencia-entre-buro-de-credito-y-central-de-riesgos/>
56. Schechtman, R. (2005). La Central de Riesgo de Crédito en Brasil: un análisis de la utilidad de la información. Recuperado de:
http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2NB/3Schechtman.pdf
57. Trucharte, C. (2005). Las Centrales de Riesgos: una herramienta para Basilea II, Revistas de Temas Financieros. Recuperado de:
http://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/EDIPUB_VOLUMEN2/4TRUCHARTE.pdf
58. Tribunal Constitucional, Primera Sala, Exp. 04227-2009-PHD/TC.
59. Vilela, J. Las Centrales Privadas de Información de Riesgo y la Vulneración del Derecho a la Autodeterminación Informativa. Revista Jurídica del Perú N° 123, Primera Edición, mayo 2011, Lima – Perú.