

Principales reclamos en sistema financiero son contra cooperativas

Denuncias contra cooperativas de ahorro y crédito que cerraron se originan en problemas para la devolución de ahorros. Quejas contra entidades financieras y de seguros bajaron el año pasado. Sepa por qué



Las denuncias ingresadas en la SBS contra empresas del sistema financiero totalizaron 5,871 en el pasado año, nivel menor al registro del 2021. FOTOS EDUARDO CAVERO

Jonathan Terranova

jonathan.terranova@diariogestion.com.pe

Lima, 25/01/2023 05:45 a.m.

Según la **Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS)**, los principales reclamos contra empresas del sistema financiero, de seguros u otras instituciones supervisadas se dirigieron a las cooperativas de ahorro y crédito (coopac) el pasado año.

Ello se originó por las coopac que están cerrando (por insolvencia o por un proceso de sinceramiento de información de las cooperativas, a fin de identificar aquellas que no funcionan adecuadamente).

Ante ello se gatillaron denuncias por la falta de devolución de ahorros en las cooperativas, en la mayoría de casos.

“Desde hace unos años las cooperativas están en un proceso de adecuación de su contabilidad y administración a fin de que se tenga un adecuado manejo de los fondos de los socios. A partir de todo este proceso las cooperativas están siendo cerradas, y muchos usuarios se han visto afectados por no poder contar con los ahorros que han efectuado, en línea con las denuncias”, indicó Julio Pareja, asociado senior de Rebaza, Alcázar & De Las Casas.

PUBLICIDAD

Lámpara Colgante Pérgamo Home Deligh... **COMPRAR**

Frecuento EC - Patrocinado

LEA TAMBIÉN: [Limeños dejan de pagar comisión por retiros en cajeros de provincias](#)

Casi 6,000 denuncias en el año

En particular, las denuncias ingresadas a la SBS sumaron 5,871 el pasado año, nivel menor al registrado en el 2021.

La reguladora mencionó que, en el 2021, se dieron medidas para ayudar a la población ante la crisis sanitaria, entre ellas las reprogramaciones de deudas o retiros de AFP y CTS.

Ello generó un aumento de las denuncias por problemas en los procesos vinculados a esas operaciones. En el 2022 este impacto se disipó.

“Las denuncias bajan en el 2022, porque en el 2021, debido a que las reprogramaciones y retiros (de fondos de pensiones y CTS) estaban aún en etapas iniciales, hubo un proceso de prueba y error. A partir del año pasado, ya con conocimiento, las empresas del sistema financiero mejoraron su gestión, tanto para los retiros como para reprogramaciones. Además, ya no eran tan frecuentes esas operaciones, por lo que pasa también por un tema de volumen”, afirmó Pareja.

PUBLICIDAD

Anuncio **CRITEO**

Notificar este anuncio

Gestión anuncios

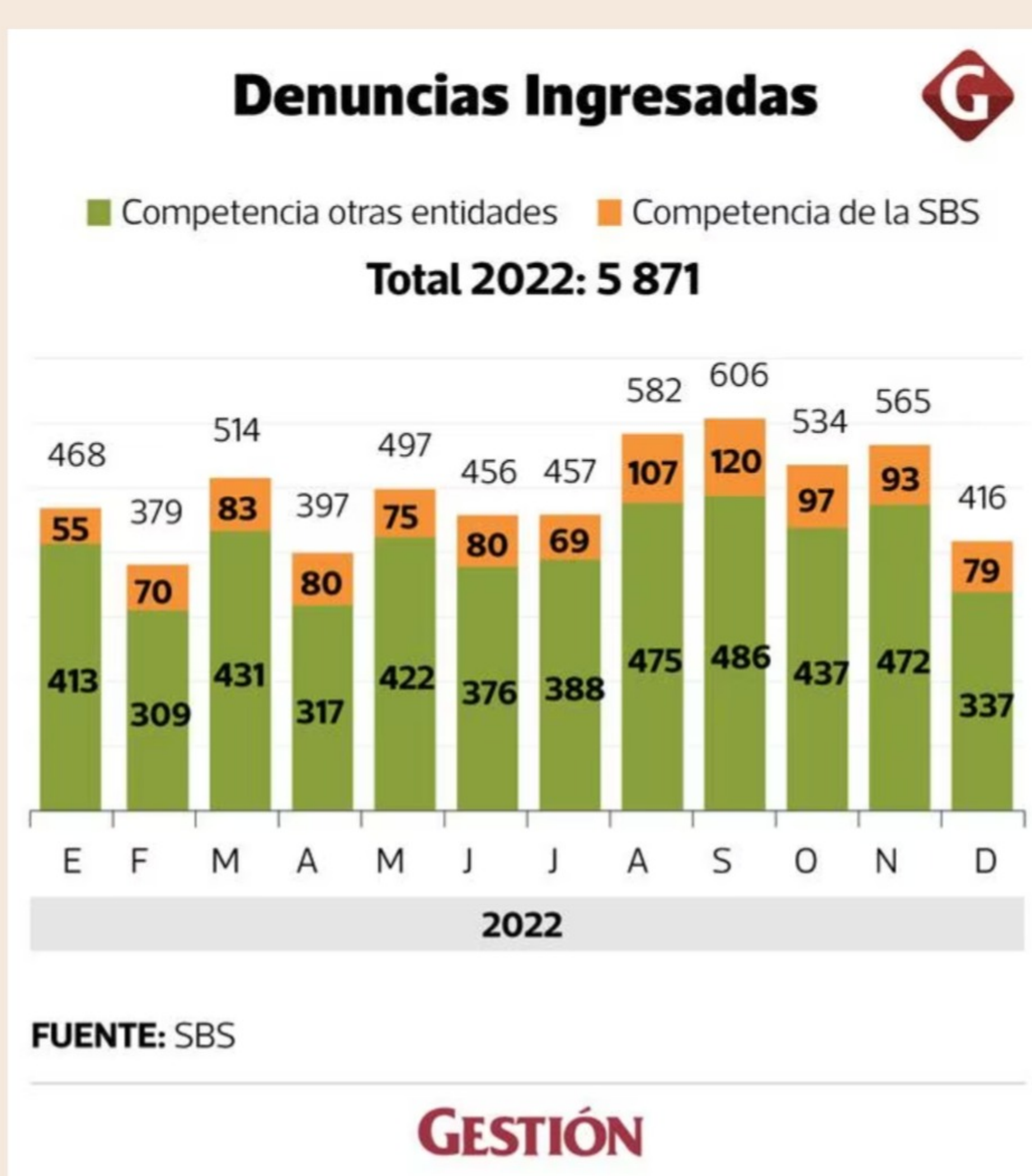
Casi el 80% de las denuncias que ingresan, precisó la SBS, se derivan al Indecopi por no ser competencia de la superintendencia. Así, en diciembre del 2022, de 416 reclamos, 337 fueron derivados a Indecopi y solo 79 fueron competencia de la superintendencia. Similar proporción se mantuvo en meses previos.

El representante del estudio Rebaza explicó que el Indecopi, al ser la autoridad máxima de protección al consumidor, se encarga de resolver los reclamos que vulneren los derechos de este. Por su lado, la SBS busca que no se afecte el sistema financiero, y se encarga de la regulación y supervisión de los productos financieros, y del cumplimiento del marco normativo.

“Es una dinámica de complementariedad. El Indecopi protege al consumidor en sus relaciones individuales, mientras que la SBS se encarga de hacerlo con el sistema financiero a través de su normativa. Si los reclamos se trasladan al Indecopi, es porque se requiere de una acción para respaldar al consumidor. La SBS se fija en reclamos por incumplimientos de la norma como, por ejemplo, medidas de seguridad de productos o cumplimiento de estándares de información”, anotó Pareja.

Por ejemplo, indicó el experto en regulación, las denuncias como la falta de devolución de los ahorros debería ser planteada a Indecopi, porque dentro de sus facultades pueden ordenar la entrega de estos fondos, mientras que la SBS, no.

LEA TAMBIÉN: [Los que se beneficiarán con la devolución hasta 50% del seguro de desgravamen de bancos y cajas](#)



PUBLICIDAD

Anuncios Google

Dejar de ver anuncio

¿Por qué este anuncio? ⓘ

Últimas Noticias

- Financiamiento con facturas: se podrá saber dónde cuesta menos
- Caja Arequipa: "Estamos secuestrados por una turba de terroristas:..."
- Principales reclamos en sistema financiero son contra cooperativas
- ¿Cómo el uso del factoring ayuda a mejorar la productividad de tu...
- Familias peruanas de segmentos A y B también sufren por inflación