

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

TESIS

**“Eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la
protección de derechos de cliente en entidades
financieras - Chiclayo 2023”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE ABOGADA**

Autoras:

Bach. Vasquez Ordoñez Nataly Noemi
<https://orcid.org/0000-0002-6774-9927>

Bach. Yauce Montaña Lucila de los Angeles
<https://orcid.org/0009-0005-0487-6549>

Asesor:

Dr. Barrio De Mendoza Vasquez Robinson
<https://orcid.org/0000-0003-0440-6318>

Línea de Investigación

**Desarrollo Humano, Comunicación y
Ciencias Jurídicas para enfrentar los
Desafíos Globales.**

Sublínea de Investigación

**Bienestar y Desarrollo de habilidades para la
vida**

Pimentel – Perú

2025



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos las bachilleres Vasquez Ordoñez Nataly Noemi y Yauce Montaña Lucila de los Angeles, **de la Escuela Profesional** de Derecho de la Universidad Señor de Sipán, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

“Eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023”.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética de la Universidad Señor de Sipán, conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación con las citas y referencias bibliográficas, respetando el derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y auténtico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Yauce Montaña Lucila de los Angeles	DNI: 77353461	
Vasquez Ordoñez Nataly Noemi	DNI: 74624083	

Pimentel, 10 de junio de 2024

REPORTE DE SIMILITUD TURNITIN



Página 1 of 12 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega tm oid: 26396425858833

4% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 8 palabras)

Fuentes principales

- 4%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

**“Eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la
protección de derechos de cliente en entidades
financieras - Chiclayo 2023”.**

Aprobación del jurado

DRA. UCHOFEN URBINA ANGELA KATHERINE

Presidente del Jurado de Tesis

MG. INOÑAN MUJICA YANNINA JANNETT

Secretario del Jurado de Tesis

DR. BARRIO DE MENDOZA VASQUEZ ROBINSON

Vocal del Jurado de Tesis

Resumen

En el tiempo actual es muy habitual que las personas tengan contacto con las entidades financieras para adquirir una tarjeta de débito o crédito, siendo así que los usuarios de manera individual son responsables de su uso, obteniendo una contraseña para que puedan admitir a la probabilidad de realizar algún pago o servicio, estos avances tecnológicos han permitido crear billeteras digitales siendo más factibles para la delincuencia, por ello las entidades financieras brindan un servicio llamado seguro, en el cual protege su dinero ante su pérdida.

En el presente estudio de investigación se ha propuesto como objetivo principal determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras, Chiclayo - 2023. En este sentido esta investigación es de tipo Cualitativo, en la cual es de diseño no experimental, de nivel descriptivo, a fin de poder evidenciar si es eficaz el seguro de las tarjetas que ofrecen las entidades financieras a sus clientes ante los robos, fraudes, clonaciones u otras circunstancias cubiertas por el seguro. Se fijó como instrumento el manual de entrevistas a los usuario y trabajadores, así como expertos en la materia de derecho bancario y seguros.

Se obtuvieron como resultados, que los seguros de tarjeta sin son eficaces ante la protección de los derecho de los clientes siempre y cuando se rigan a las cláusulas estipuladas en los contratos, dichas entidades se encargan de atender los reclamos en los plazos de 7 a 15 días hábiles, pero en el caso de no ser efectivo, se solicita un plazo de 15 días más, por ende es necesario pagar un seguro, ya sea de manera mensual o anual, siendo así nuestro dinero el cual estamos protegiendo.

Se concluye que la normativa para las entidades financieras y consumidores tienen un respaldo a través de la SBS (sistema financiero), Indecopi (Protección al consumidor) y la Ley 29571 donde se amparan los derechos de los usuarios ante alguna vulnerabilidad o riesgo, por lo que este último es libre de elegir un servicio de seguro

Palabras Clave: Entidad financiera, Seguros, Protección de Derechos, Tarjetas de crédito

Abstract

Nowadays it is very common for people to have contact with financial institutions to acquire a debit or credit card, and individual users are responsible for its use, obtaining a password so that they can admit the probability of make a payment or service, these technological advances have made it possible to create digital wallets that are more feasible for crime, which is why financial institutions provide a service called insurance, which protects your money against loss.

In this research study, the main objective has been proposed to determine the effectiveness of credit card insurance in the protection of customer rights in financial entities, Chiclayo - 2023. In this sense, this research is Qualitative, in which it is non-experimental design, at a descriptive level, in order to demonstrate whether the insurance of the cards offered by financial institutions to their clients against theft, fraud, cloning or other circumstances covered by the insurance is effective. The manual for interviews with users and workers, as well as experts in the field of banking and insurance law, was established as an instrument.

The results were obtained that card insurance is effective in protecting the rights of clients as long as they comply with the clauses stipulated in the contracts. These entities are responsible for addressing claims within 7 to 15 hours. business days, but if it is not effective, a period of 15 more days is requested, therefore it is necessary to pay insurance, either monthly or annually, since it is our money that we are protecting.

It is concluded that the regulations for financial entities and consumers have support through the SBS (financial system), Indecopi (Consumer Protection) and Law 29571 where the rights of users are protected in the event of any vulnerability or risk, therefore that the latter is free to choose an insurance service

Keywords: Financial entity, Insurance, Protection of Rights, Credit cards

I. INTRODUCCIÓN

El inicio de esta investigación se constituye en la **realidad problemática** de las distintas situaciones de hechos que se ven a diario, con respecto al robo, clonaciones, pérdidas, compras fraudulentas y otras circunstancias de las tarjetas de crédito, para ello las instituciones bancarias ofrecen un seguro que protege su patrimonio, en el caso de que se haga operaciones o transacciones inusuales tanto físicas como virtuales lo cual facilitan la exposición a ser víctimas de la delincuencia.

De acuerdo a nuestro marco legal Peruano encontramos a las Ley N°29571 la cual se encarga de la protección y defensa de los consumidores, se aplica en aquellos casos que sea de forma directa o indirecta siempre y cuando se relacione con los proveedores y consumidores, tiene como objetivo primordial permitir que los consumidores se les brinde un servicio adecuado de tal manera que se ejerza sus derechos y mecanismos de protección efectiva, reduciendo la asimetría de comunicación, subsanando, acondicionando o suprimiendo el comportamiento y las prácticas que incumben en sus legítimos intereses.

En la misma línea, dentro de la normativa, hace mención a la Ley de Delitos informáticos (Ley N°30096) el cual dentro de su capítulo V se establece delitos contra el patrimonio, haciendo énfasis al art. 8 sobre el fraude informático: “ El que de manera intencionada e ilícita pretende para sí mismo o para otro en agravio de un tercer mediante la alteración, falsificación, clonación u otro cualquier manipulación de datos en el sistema digital, tendrá una pena de no menor a tres años ni mayor de ocho años considerando sesenta a ciento veinte días - multa, en el caso de que se afecte al patrimonio del estado el cual es destinado a finalidades asistenciales se tendrá en cuenta la pena de no menor de cinco ni mayor a diez años con ochenta a ciento cuarenta días-multa. A ello se hace referencia aquellos delitos que se caracterizan por ser cometidos a través de medios tecnológicos o digitales, es decir, a través de programas, apps, celulares o las bases de datos del software.

La DIVINDAT (División de Investigación de Delitos de Alta Tecnología), es un grupo policial que pertenece a la divincri siendo así que este equipo trabaja de manera silenciosa contra aquellas personas que no generan algún tipo de ruido o armamento para delinquir, este grupo tiene como misión investigar,

combatir y denunciar aquellos delitos que son cometidos mediante el internet o medios digitales, siendo así que se encarga de identificar al autor del delito de tal manera llegar a capturarlo y colocarlo en disposición del fiscal.

Actualmente el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, mediante la Res. S.B.S 6523-2013 y su modificatoria en la Res N° 55570 - 2019 en el cual su capítulo IV, subcapítulo I se establece que las entidades o instituciones financieras opten por medidas de prevención empleadas dentro de las tarjetas de crédito o débito a fin de evitar cualquier contingencia, asimismo en subcapítulo II se rigen las obligaciones adicionales por parte de las empresas donde deben contar con una infraestructura y sistema de interés personalizada a los beneficiarios o de terceros, donde estos puedan informar el extravío o sustracción de las tarjetas, siendo así que en el artículo 23 de dicha resolución manifiesta sobre la obligación que tienen las entidades bancarias por las ejecuciones no reconocidas por parte del usuario, en consecuencia estas entidades deben hacerse cargo, salvo se corrobore lo opuesto, dichas operaciones no recaen en una responsabilidad por parte de los titulares en caso haya sido efectuado después del robo o uso no autorizado de dicha tarjeta, por la inobservancia de la activación de bloqueo de tarjeta de crédito o débito, debiendo atender las 24 horas del día.

En nuestro país existen dos instituciones Ochoa (2021) subraya que se encargan tanto de proteger los derechos del cliente o consumidor, así como de regular, supervisar y sancionar a toda entidad bancaria o financiera que incumplan con las normas emitidas en el ámbito bancario, consecuentemente nos referimos a Indecopi y la SBS.

Por tal razón se conoce que Indecopi es aquella autoridad que se encarga de resolver toda controversia o situación referente al consumidor, es decir, al titular que tiene un interés particular en la protección de sus derechos como cliente en este caso en el sector financiero; por otro lado la SBS se encarga de mantener la estabilidad en el sector financiero, lo cual queda claro que este vela por aquellos intereses generales y públicos, del mismo modo ambas entidades se unieron para comprometerse con la ciudadanía ofreciendo un servicio eficiente en la materia de seguridad de sus derechos, establecidos en la Ley 29571 que ampara al consumidor con el propósito de que pueda acceder a los productos y servicios idóneos.

Por consiguiente, en el Perú y el mundo existen numerosas entidades bancarias como el BCP, Banco Interbank, BBVA, GNB, Banco de la Nación, scotiabank, Banco Ripley, Mibanco, Banco Pichincha etc; así como cajas municipales que también ofrecen estas tarjetas de crédito o débito, lo cual causa cierta ventaja tener una tarjeta ya que así el usuario puede obtener bienes, servicios o beneficios, siempre y cuando sea dentro de las condiciones que brinda el banco, ya que, estas sustituyen el dinero en efectivo, consecuentemente a ello se ofrecen seguros a sus cliente, ya que, anualmente se detectan un aproximado de 880 millones de ataques cibernéticos a los usuarios, es así que estos servicios ofrecidos por estas entidades bancarias; es dar una solución rápida y eficaz ante la situación o riesgos simultáneos, lo cual va proteger las pérdidas dinerarias.

Durante estos últimos años, la directora Annabelle Ortega de la Cámara de Bancos manifestó que tanto bancos como cajas municipales han iniciado campañas preventivas de robos cibernéticos o electrónicos con la única finalidad de que los usuarios reciban alertas o notificaciones a través de correos o canales, así como implementación de otros mecanismos con lo cual se pueda proteger la identidad de los usuarios (Gutiérrez, 2024).

A nivel Internacional es necesario contemplar la Constitución de España en su apartado 51 inciso 1, en la cual establece la protección de consumidores y usuarios referente a los procedimientos efectivos con relación al bienestar, seguridad y legítimos intereses económicos, siendo así que el estado debe promover la formación y educación ante sus entidades para que puedan ser escuchadas en situaciones vulneradas.

Por lo que se refiere la Constitución de Argentina en su apartado 42 dispone que tienen derechos los clientes frente al consumo, seguridad tanto como de salud como de sus beneficios económicos de tal manera que se les brinde una información detallada, siempre y cuando puedan ser libres de alguna elección o condición legal. Las autoridades se encargan de proteger los derechos, a la educación, a la protección de la lucha contra alguna distorsión de los mercados, siendo así que manejan un control en el acaparamiento natural y legal, siendo de índole efectivo para la actividad administrativa. La normativa pacta procesos activos para prevenir y solucionar problemas presagiando la intervención de la

corporación de consumidores y clientes de provincias interesadas en los controles disciplinarios.

El Congreso de Guatemala en su Decreto N°7-2015 Ley de TC en su apartado 17, hace referencia al robo, hurto o pérdida de las TC; en este país al propietario de la tarjeta se le reconoce como (Tarjetahabiente) el cual deberá comunicar al (remitente) en el caso de pérdida o estafa de su tarjeta para que puedan deshabilitar, por ende, al momento de recibir el aviso deberá ser enviado conforme al reglamento establecido, en consecuencia, sin perjuicio de exponer denuncia. El emisor proporciona al tarjetahabiente el número de la gestión bajo el cual quedó registrado el aviso de dicho robo etc. Los emisores deben disponer de una infraestructura y sistema de cuidado de manera perenne para el cual permita comunicar todo tipo de problema y se logre solucionar de manera eficaz. Con respecto a la reparación de la TC el tarjetahabiente tiene que pagar en el incidente de un extravío, pero en el caso de aviso o registro no tendrá algún costo. Por último, los tarjetahabientes no tienen responsabilidad por los consumos, mora, etc., después de haber realizado dicho aviso.

Dentro del Marco Internacional, existe el famoso Convenio de Budapest que Entel en vigencia el 1 de julio del 2004 en Hungría, se adhirió en el Perú en el año 2019, de la tal manera que se comprometió contra la lucha de la ciberdelincuencia, contribuyendo de manera internacional, logrando luchar contra dicho problema. Por otro lado, permite a jueces y fiscales requerir apoyo de otros países en asuntos de actividades ilícitas en el sistema informático, es preciso mencionar a la Oficina de análisis estratégico contra la criminalidad del Ministerio Público (2021) exponen sobre este tratado internacional el cual fue creado por diferentes países del Consejo de Europa el cual tiene como objetivo eliminar la ciberdelincuencia ante ello es un mecanismo de asesoría para aquellos países que cometan delitos informáticos, por ello se establecen leyes de materia penal. En consecuencia, este convenio alude a la lucha en contra de los delitos digitales, siendo un prototipo de legislación para otros países.

A nivel nacional nuestra CPP, en su apartado I del título III, dirigido al Régimen Económico, detalla que el modelo capital en nuestro territorio se basa en la economía social de mercado, que como soporte de dicho modelo acredita el refugio de los consumidores, en el apartado 65 de dicho ordenamiento establece que el gobierno vela por la importancia de los consumidores y clientes,

en consecuencia, protege el derecho a la información de los bienes o servicios que se localicen en su mercado.

En el Perú la Ley N° 26702, con fecha 30 de octubre del año 2013 se aprueba la Resolución N°6523-2013, donde se admite la regulación de las tarjetas bancarias, por ende se pactan normas que informen y brinden seguridad a los usuarios, en el apartado 17; de dicha resolución; establece algunas pautas de seguridad en relación a las acciones o seguimientos en las transacciones, donde las empresas deben manejar un área de monitoreo creando un previo seguimiento a las acciones que se efectúen, continuando con el apartado 18; vincula el compromiso de las compañías de poder acumular, elaborar y transfiere datos que se desprende en las tarjetas, por último el apartado 22; señala que las empresas están obligados a contar con procesos de seguimientos ante las ejecuciones que correspondan a modelos de estafa, siendo así que deben englobar los mecanismos para enlazar de manera rápida al usuario sobre los posibles procedimientos de fraudes y sobre ejecución de la obstaculización temporal o suspensión terminante de la tarjeta, en caso sea indispensable.

En lo que va del año 2023 Indecopi ha recibido 4.406 reclamos y 2.054 denuncias que van dirigidas a las compañías de las instituciones bancarias, por ejecuciones que no son reconocidas por los clientes, por ende el medio Ojo-público (2023) comentó que casi la mitad de dichas denuncias fueron resueltas a favor del usuario, por lo que se justificó que las entidades infringieron en la protección de los consumidores, tal así que el banco BCP, Interbank, BBVA, Falabella y Scotiabank son los bancos que contienen más reclamos por parte de la población. Frente a esta situación, los usuarios no se sienten seguros para guardar su patrimonio en dichos bancos, e incluso tienen miedo de cargar con alguna deuda generada por ellos mismos.

Al nivel local en la ciudad de Chiclayo el diario el comercio (2020) comentó que en los tiempos de pandemia la PNP ha recibido más de 800 denuncias por estafas, en la cual los ciberdelincuentes se aprovecharon de la cuarentena para cometer sus fraudes, mediante las compras virtuales, las autoridades refieren que los ciudadanos hacían depósitos desde los 20 hasta los 55 mil soles para que realicen sus compras, posteriormente al momento de realizar sus compras vía web, el fraudulento estafador se ausentaba y no contestaba las llamadas de los números que colocaban en las redes sociales. Otra forma de cometer sus

fechorías fue aprovechándose de 20 ciudadanos que se les retiró el 25 % de los aportes de AFP, asimismo también inventaron la modalidad de estafa a través de la presunta cancelación de la tarjeta de crédito por la recaudación de membresía, donde el aparente trabajador de un banco llama a los clientes indicándose que los puede ayudar a borrar dicho cobro, pero de manera presencial para que le puedan brindar los datos , en ese momento el disquero trabajador del banco se deshace de la tarjeta anulada, pero en efecto ha sido cambiada por otra, quienes obtienen los datos. Luego de ello el delincuente agarra la tarjeta y retira todo el dinero con la tarjeta real. De cualquier forma que sea el robo es importante verificar de manera pausada los términos y condiciones que ofrecen las entidades financieras en el seguro de sus tarjetas de crédito o de débito para así comprender qué tipo de protección brindan, en general estos seguros presentan beneficios como la protección con el uso indebido llamado “*fraudulento*”, la cobertura en circunstancias de una pérdida o robo y la cancelación de deudas en caso de caída o incapacidad por parte del titular de la tarjeta, por ende estos beneficios pueden ser apropiados para los clientes y brindarles cierta despreocupación.

En la página web del programa Soltv (2022), tras un escándalo por un grupo de personas en un banco llamado scotiabank de la ciudad de Chiclayo, la señora Saraí Mendoza denuncia a dicho banco por un préstamo vía aplicativo por la suma de 81 mil soles, donde ella se justifica que nunca hizo un préstamo de dicha cantidad y mucho menos por el aplicativo, lo cual nunca le llegó un contrato o la llamaron, solo le enviaron mensaje de texto diciendo que el préstamo que había solicitado fue aprobado, en ese momento ella reaccionó llamando al banco para que le explique qué es lo que estaba sucediendo, ya que ella cuando realizaba un préstamo lo hacía de manera presencial, también menciona que el banco mediante su página web refiere que no presta más de 50 mil soles a través del aplicativo, sin embargo la entidad aprobó dicha transacción, donde la señora tiene que pagar en cuotas. Sin embargo, los representantes del banco decidieron no responder y mucho menos resolver el problema.

Específicamente de acuerdo con los **antecedentes de estudio**, se han logrado identificar relevantes investigaciones, tanto a nivel internacional, nacional y local, las cuales exponen el desmesurado incremento de sanciones a

los bancos por el incumplimiento de seguros en la protección ante fraudes o robos vía internet, a continuación

Al nivel internacional, Morales & Prieto (2021) - Colombia “Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito” El propósito general esta investigación radica en estudiar la eficacia que poseen las normas al momento de proteger a los consumidores financieros frente a la situación del fraude de sus tarjetas de crédito, desde una mirada tanto económica como jurídica, a través de la figura de análisis económico del derecho, el cual estriba un aprendizaje beneficioso, porque se va a encontrar una serie de recursos eficientes derivados de las normas. El sistema financiero en el país de Colombia se organiza en el marco económico nacional, organizándose a través de figuras financieras la captación y el trayecto de recursos procedentes de los diferentes intermediarios económicos.

Borbo (2024) - Ecuador “Aprendizaje de máquina para detectar fraude en tarjetas de débito de la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina de la ciudad de Cumanda” El fin del presente estudio es poder implementar un sistema que detecte de manera eficaz los fraudes de las instituciones financieras, que conlleva algún beneficio significativo, puesto que permite tomar acciones preventivas en las transacciones y de esa manera evitar el impacto financiera perjudicial en los titulares de las cuentas, como caso de estudio se escogió a una asociación de ahorro y crédito, adoptando un planteamiento no experimental tipo transversal con un diseño descriptivo, se llega a la conclusión que los algoritmos de enseñanza de máquina pueden ser reutilizados de la mano con las áreas de seguridad de las entidades financieras para observar y disponer de las negociaciones engañosas, estableciendo mecanismos que pongan en alerta al supervisor encargado de la zona de eventuales sucesos de fraude en las negociaciones.

Al nivel nacional, Fiestas & Huamán (2022) - Lima “Tarjetas de crédito y su relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona - 2021” el objetivo de dicha proyecto es analizar la relación entre las tarjetas de crédito y las consultas que se hacen en las centrales de riesgo, es decir, como los funcionarios del banco se comunican con estas centrales para así reportar a los usuarios morosos, los que hacen mal uso de la tarjeta pidiendo préstamos u otros, si bien es cierto, existe una relación directa

con estas centrales riesgo ya que se maneja entre el banco y esta central, y así poder saber si el usuario no está sobre endeudado y se le pueda brindar productos financieros o servicios de seguros ante cualquier riesgo, se determinó que en Marcona solo existe un Banco Interbank y los demás bancos están fuera de la ciudad, aun así un 50% de funcionarios si está utilizando esta central de riesgo para tener más información del usuario en casos de irregularidades, fraudes, robos etc.

Rodríguez & Ruiz (2021) - Pucallpa “Transacciones en el mercado electrónico y el fraude con tarjetas de crédito y débito en el entorno virtual de los negocios de la ciudad de Pucallpa”, El propósito general de esta investigación es definir cuál es la relación que tienen las transacciones y el fraude de tarjetas en el ámbito de los negocios, luego de analizar dichas definiciones se llegó a la conclusión que radica un grado de relación entre ambas, siendo así qué porcentaje de la muestra, un 74,64% indica que existe conexión entre la estafa por robo de información en cajeros automáticos y el 2,17% señala que existe participación para manipular las tarjetas atascadas.

Miñope (2020) - Pimentel “Proponer la exoneración de intereses por parte de entidades financieras públicas en los préstamos a docentes discapacitados”, esta investigación fue propuesta con el fin de salvaguardar a los docentes que poseen alguna discapacidad, mediante el Reglamento de la Ley del Profesorado 24029, brindado en concordancia por las normas concretas que confieren un fin por dichas entidades de cada país con la supervisión del estado, pero sin embargo no hace referencia respecto a los docentes que poseen alguna discapacidad, siendo así su principal objetivo la modificación del artículo 94 para poder integrar la condonación de intereses por parte de las entidades bancarias, su método de aplicación radica en ser descriptivo cualitativo.

Al nivel local, Guevara (2023) - Chiclayo “Contrato de tarjetas de crédito y derecho a la información del consumidor de una financiera, Moyobamba 2018 - 2022” Este informe se basa en determinar si se vulnera el derecho a la información del usuario en los contratos de tarjetas, por lo que finaliza que las entidades bancarias de alguna u otra manera se aprovechan de los usuarios en el sentido de que estos no leen las cláusulas de los contratos, así mismo se determina que estas entidades no toman las prevenciones necesarias para los riesgos en robos virtuales, tampoco informan acerca de las membresías o gastos

que se hacen en los seguros de salud o de riesgo que estos ofrecen, por lo que los contratos que brindan estas entidades son de adhesión, sin embargo, no es motivo para que se transgrede el derecho a la información del usuario.

De lo anteriormente expuesto, tanto a nivel internacional, nacional y local se puede aludir que las entidades bancarias brindan este seguro de protección a las tarjetas de débito o crédito ante posibles pérdidas dinerarias o servicios, en sus diferentes modalidades, pero la realidad problemática radica en la eficacia de estos mismos ya que frente a este análisis cabe recalcar que no todas las entidades bancarias se hacen responsables por estas operaciones inusuales a pesar de tener un seguro, se puede observar que el incremento de denuncias ante una entidad es cada día más, por ello a través de un estudio en la ciudad de Chiclayo se logrará verificar su porcentaje de eficacia de estos seguros que brinda el banco, por otro lado tenemos los derechos que tienen estos clientes y cómo es que se protegen ante este riesgo, ya que la pérdida de dinero o servicios no hechos por la persona titular afecta económicamente y los pone en vulnerabilidad, a ello agregar que existe el código de protección y defensa del consumidor en nuestro país, la finalidad es que gocen de servicios o productos idóneos, así como derechos y mecanismo que prevengan, protegen y brinden la seguridad.

La justificación e importancia del estudio de esta tesis es poder evidenciar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo. Por tanto, para Fernández (2020) existen tres tipos de investigación, las cuales son teórica, práctica y metodológica, siendo así que a continuación hablaremos de cada una de ellas.

Citando a Lima (2023) la justificación teórica, es un mecanismo que respalda a la literatura tanto científica como académica, para que de esa manera se pueda establecer el sustento teórico que fundamentan la información que conlleva esta tesis, como principal objetivo determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023", de esta manera se podrá comprender cuales son las debilidades y fortalezas de las entidades financieras frente al robo o extravío de las tarjetas de sus clientes, conocer de qué manera resuelven esos problemas, a través de casos que hayan tenido un problema o una solución, los cuales serán revisados y analizados, para de esa forma poder obtener un resultado, si

efectivamente los seguros brindados por los bancos son eficaz para los clientes.

Villalobos (2023) manifiesta que la justificación práctica, es la que va contribuir para resolver o mejorar el problema de la investigación, este tipo de justificación aporta aspectos positivos con la única finalidad de evitar consecuencias negativas, por ello es fundamental que dentro de la investigación se propongan estrategias para impedir la transgresión de los derechos de clientes ante un fraude de sus tarjetas de crédito consecuentemente demostrar el aporte positivo de la eficacia de los seguros de estas, para así evitar el perjuicio económico y moral del cliente; finalmente los resultados obtenidos de la investigación puedan ser utilizados como nuevos aportes o diseños de implementación de programas de seguridad.

Para Rivas (2022) la justificación metodológica se considera como un aporte innovador para los investigadores, este tipo de justificación se sustenta en las estrategias o métodos para así alcanzar conocimientos y resultados válidos, es decir, busca nuevas técnicas, instrumentos y herramientas de evaluación o análisis, es por ello que para la presente informe se utilizó el tipo cualitativo, a su vez es de diseño no experimental y descriptivo, ya que de esta manera se va dejar en evidencia si realmente los seguros brindados por las entidades bancarias están dando resultados eficaces, así mismo la protección de los derechos de clientes ante los robos o hurtos de sus tarjetas, así como el mal uso de su aplicativo para fines ilícitos.

Como **formulación de problema** se ha señalado lo siguiente: *¿Es eficaz el seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de clientes en entidades financieras - Chiclayo 2023?* Así mismo, como **problemas específicos** tenemos tres, los cuales son: ¿Conocen los usuarios la existencia y los detalles del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por su entidad financiera?, ¿Cuál es el proceso para presentar un reclamo en caso de fraude, robo u otras circunstancias cubiertas por el seguro de tarjetas de crédito?, ¿Qué tan eficaces son los reclamos presentados por los clientes ante las entidades financieras con relación al seguro de sus tarjetas de crédito?

Como **Hipótesis**, existe una problemática en la ciudad de Chiclayo con respecto a la inseguridad ciudadana, ahora existen varias bandas criminales dedicadas a robar las tarjetas de créditos de los clientes, para luego vaciar todo

el dinero, realizar comprar o préstamos, para ello las entidades financieras brindan un seguro, de manera opcional con un costo adicional que se ejecuta mensualmente, siendo así que no sabemos si ese seguro es efectivo para los clientes o en todo caso es una pérdida de dinero, ante ello existen varias denuncias a diferentes bancos en la cual no resuelven de manera inmediato o en todo caso no se hacen cargo de dicha pérdida de sus clientes.

En ese sentido, como **objetivo general** es: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023". Asimismo, como **objetivos específicos** tenemos tres, los cuales son: analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras, analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos y por último proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos del cliente.

El auge de las **tarjetas de crédito** se da debido al resultado del desarrollo económico social, si bien es cierto su origen de esta, se da en los E.E. U.U y es ahí donde se comienza a esparcir por todo el mundo este instrumento de pago, pero para abordar netamente la tarjeta de crédito como un acuerdo, es necesario saber que, en nuestro país, se define la tarjeta de crédito en la Resolución S.B.S. N° 6523-2013, en su artículo 3 sustenta lo siguiente:

La tarjeta de Crédito o débito, es un implemento que es emitida por una entidad financiera el cual facilita realizar diversas operaciones con cargo, es decir, con una línea de crédito; el cual se da entre la empresa remitente y el titular de la tarjeta, para ello este último puede adquirir o comprar servicios o bienes, asimismo pagar estos en diferentes locales o establecimientos afiliados siempre y cuando esté permitido por la empresa emisora y no se pase de las condiciones y límites pactadas, obligando a su vez al titular a pagar los importes por los usos, obligaciones y servicios de la tarjeta etc. (Res. S.B.S N°6523-2013)

Si bien es cierto la SBS, concluye en que la tarjeta de crédito es aquel instrumento que facilita la realización de operaciones de diferentes tipos patrimoniales al usuario, para ello dentro del ámbito legal de nuestro país, el acuerdo de las tarjetas bancarias de crédito o débito tienen un concepto complejo y amplio, lo cual es menester analizar, ya que de ello se derivan diversas consecuencias, es ahí donde nos centramos en el tema de los seguros bancarios

que se ofrecen para la pérdida de robos o clonación de tarjetas, tener la certeza de que el consumidor en el futuro pueda recuperar ese dinero, ya que, las tarjetas no solo son de consumo, sino también de ahorros dinerarios.

González (2018) cita a Gete - Alonso; donde manifiesta tenuemente que las tarjetas son aquellas que reemplazan el dinero, en medida que los usuarios tengan el permiso de poder adquirir servicios o bienes, es decir, hacer compras, pagar productos, etc., pero todo ello con un factor en particular que no se cuenta con el dinero en mano, puesto que está afirmativa no deduce que se elimine el dinero en el pago de servicios, pues técnicamente en el ámbito legal y en la realidad el dinero no es un reemplazo como tal, ya que la tarjeta solo sería una herramienta para realizar compras, transferencias, pagos u otros, a ello agregar que a la tarjeta se le integra un crédito para que de esta pueda realizarse cualquier operación financiera.

Si hablamos de tarjeta bancaria, esta también es emitida por cualquier entidad financiera autorizada, en la Res. S.B.S N° 6523-2013, en su artículo 4 se establece que este instrumento también permite realizar compras, operaciones u otros, pero siempre y cuando previamente se haya cargado depósitos a la tarjeta, es decir que el titular de este instrumento debe depositar dinero antes de adquirir servicios, siempre y cuando se encuentre dentro de los límites pactados con la empresa emisora que en este caso sería el Banco.

Dentro del **sistema financiero**, Indecopi (2021) para que puedan brindarte una tarjeta bancaria es importante conocer a las partes intervinientes o participantes es por ello por lo que Indecopi a través de un reporte previo del análisis comercial de tarjetas de crédito considera a los siguientes:

- Tarjetahabientes: son aquellos que pueden efectuar cualquier tipo de compras en diferentes establecimientos comerciales autorizados, estas compras pueden ser de manera física o virtual a través de las páginas o portales web, si bien es cierto estos tarjetahabientes obtienen beneficios por utilizar las tarjetas de crédito, cómo obtener descuentos, acceder a una línea de crédito, sorteos, premios, etc. por otro lado también existen costos asociados a las tarjetas, como los intereses, los seguros, el pago de membresías entre otros. En los supuestos acontecimientos de

las corporaciones que emplean estas tarjetas para brindarles a sus trabajadores, simplifican los gastos de estos, ya que así no pagarían en efectivo las comisiones que estos realicen. (BCRP - Nov, 2020)

- **Comercios:** Se considera a los comercios participantes de las tarjetas ya que estos también se van a ver beneficiados, puesto que, al aceptar tarjetas como medio de pago, va a aumentar el número de ventas y consumos. Un ejemplo de ello, al admitir la tarjeta de crédito como medio de abono, muchos más consumidores sin efectivo van a poder pagar en un futuro con nuevos ingresos, lo que permite facilitar a estos consumidores y ampliar clientes para el comercio, para ello también es importante saber que estos comercios reciben una protección ante algún fraude o riesgo que exista de las tarjetas o consumidores.
- **Emisores:** En la página de Stripe (2022), hace referencia que son aquellos que emiten las tarjetas a los consumidores o usuarios, asimismo estos se distinguen en 4 tipos, los cuales se tiene a los sistemas propios, es decir, que estos mismo van a actuar como los propios emisores; a su vez tenemos a las instituciones financieras, a los bancos especializados en emisión de tarjetas, a ello agregar que los emisores también están encargados de procesar todas aquellas solicitudes de parte de los tarjetahabientes, con la finalidad de que se le otorgue líneas de crédito, se les evalúe y se les puedan brindar algún tipo de préstamo, asimismo emitir estado de cuentas y contraponerse a algún tipo de riesgo.
- **Adquirentes:** Si bien es cierto, la adquirencia reside en los servicios que van a ser prestados a los comerciantes que admiten como medio de reembolso a las tarjetas, para ello los adquirentes necesitan tener una licencia o también llamada franquicia de una marca de tarjeta para así poder procesar transacciones, dentro de ello se desarrolla cuatro actividades muy importantes como registrar aquellos comercios para aceptar las tarjetas de otras marcas a través de la red, así como proporcionar medios para la autorización de transacciones de tarjetas a través de un POS u otra

plataforma virtual, también facilitar la liquidación de las transacciones a través de pagos y por último tenemos que se proporciona otros servicios de información importante (Damen, 2022)

- Procesadores de Pago: estos proveen servicios de alta tecnología a los adquirentes para así procesar pagos, como también el abastecimiento de datos necesarios. Si bien es cierto, los adquirentes pueden tercerizar sus servicios a través de estos procesadores de pago. (Indecopi, 2021)
- Facilitadores de Pago: son empresas no financieras que están encargados de incorporar a los comercios para que puedan obtener las tarjetas a nombre de un adquirente y así poder recibir la liquidación de aquellas transacciones en nombre del comercio, así mismo estos facilitadores ofrecen servicios con un valor agregado para los distintos centros de comercio, es decir, que funciona como el intermediario entre estos dos (adquirente y comercio).

Existen distintas partes intervinientes, pero estas son las más relevantes dentro del ámbito financiero al momento de hablar de las tarjetas, cada una de ellas cumple un rol importante, porque no solo se habla de los consumidores o usuarios que adquieren la tarjeta para servicios y compras, sino ver desde la perspectiva de cómo se emite a través de una entidad bancaria, como es que se distribuye a los comercios, el cual también es un proceso.

Seguro de crédito: Es una forma de protección financiera disponible para un individuo o empresas para cubrir el peligro de contravención de pago por parte de los deudores, tiende a indemnizar al asegurado de las pérdidas patrimoniales que puede sufrir. Este tipo de seguro se suele utilizar en un contexto empresarial y financiero cuando una empresa proporciona crédito a otras empresas o clientes. Cuando una empresa vende a crédito a otra empresa o cliente, existe la amenaza del que el deudor incumpla con sus obligaciones de pago por insolvencia, quiebra u otras circunstancias. El seguro de crédito protege al acreedor (la empresa que otorga el crédito) contra estas pérdidas. El seguro de crédito protege a los acreedores generalmente cubre una parte o la totalidad del

valor de los créditos que se vuelven incobrables debido al incumplimiento del deudor. Dependiendo de la póliza, la cobertura puede incluir quiebra, en el retraso de los pagos a largo plazo o el riesgo político en caso de transacciones internacionales (Zary, 2015).

Costo y evaluación: El costo del seguro de crédito radica en el perfil de riesgo del deudor, el monto del crédito y otros factores como la política de la empresa aseguradora. La compañía de seguros evalúa la solvencia crediticia del deudor antes de contratar y establece límites de crédito asegurados basados en esta evaluación.

Tipos de seguros: existen diferentes tipos de seguros de crédito, que se adecuan a la necesidad de las empresas, como pólizas a corto plazo, pólizas a largo plazo, seguros de proyectos para exportaciones, etc.

Beneficios:

- Riesgo financiero: Permite a las empresas ampliar sus ventas a crédito de forma más segura, ya que están protegidas del riesgo de pérdidas importantes por incumplimiento.
- Gestión mejorada del flujo de efectivo: Al proporcionar recuperación de pérdidas por incumplimiento, las empresas pueden gestionar mejor los flujos de efectivo y planificar operaciones financieras con mayor certeza.
- Facilitación de financiación: Al contar con seguros de crédito en vigor, las empresas pueden considerar el negocio como menos riesgoso, lo que facilita la obtención de financiación adicional si es necesario.
- Limitación de las pérdidas en la cuenta: El objetivo principal de cualquier negocio es poder generar un rendimiento positivo en su capital. Para ello la protección es un beneficio importante del seguro de crédito. Como función principal de este instrumento es poder proporcionar una indemnización a las empresas que estén aseguradas, en el caso de que una persona tenga un seguro en alguna entidad financiera, esta se hace responsable de la pérdida de manera total, para ello es importante este beneficio.

Contrato de tarjetas de Crédito Luego de haber hecho mención la

aparición de la tarjeta de crédito, la amenaza y las medidas de prevención para la protección del consumidor, cabe mencionar que para que exista una conexión entre el sistema financiero y el consumidor, se hace necesario el contrato de las tarjetas, es así que Rodríguez (2019) manifiesta que este es un acto entre la entidad o banco, donde al consumidor brinda un crédito, si bien es cierto, este último puede ser un ciudadano, es así que mediante esta tarjeta de crédito o débito se puede adquirir servicios o bienes en diferentes establecimientos el cual el importe de los consumos que haya hecho van a ser cancelados conforme se pactó entre ambos.

En la actualidad la norma vigente que manifiesta en contrato de la tarjeta es la SBS por lo que estas con las características que se tiene según Vladimir (2019):

- Es principal, ya que el contrato es autónomo respecto a sus efectos jurídicos.
- Plurilateral, porque el contrato puede ser entre dos o más partes.
- Es oneroso ya que se valora patrimonialmente.
- Se considera consensual, por la conformidad de las partes.
- Conmutativo, es decir, que las partes desde que inician el acto jurídico ya saben de las prestaciones que van a cumplir y lo que van a recibir a cambio de las contraprestaciones.
- Se considera típico, porque es resulta la tipicidad legal, ya que el contrato que se hace entre las partes cuenta con una regulación legal propia.
- De ejecución continua, ya que, después de la aceleración del contrato los efectos no se agotan, sino que se extienden durante el tiempo.
- Libertad de forma, esta característica es relevante ya que el consumidor busca que este contrato con la entidad financiera se dé por escrito, el cual se consigue que el contenido dentro de este contrato sea de conocimiento de ambas partes, y así mismo se genera la prueba del vínculo patrimonial.

Cabe mencionar que existen más características pero estas son las más resaltantes, a ello también agregar cuáles son las partes del contrato, puesto que

estas se dividen en tres para que se dé un buen funcionamiento, el cual se tiene a que el emisor es decir el banco o entidad financiera es quien circula la tarjeta, y el consumidor es quien va usar para diferentes usos, así mismo el proveedor que brinda el servicio, debe estar suscrito con anterioridad al sistema financiero, para que de esa manera el consumidor pueda hacer uso de la tarjeta.

Cuando se realiza el contrato entre ambas partes, también se precisan más cláusulas adecuadas de acuerdo con las necesidades de la entidad emisora y consumidor.

Es así como en el Código Civil en el articulado 1390, se establece por contratos de adhesión cuando una de las partes coloca la posibilidad de tomar o dejar este contrato con sus estipulaciones, y la otra parte tendrá la voluntad de aceptar. entonces sabiendo que una de las partes tiene el rol de negociar frente a la otra parte que debe aceptar dichas cláusulas estipuladas, la cual esta última es la parte débil del contrato, lo cual queda claro que la parte que negocia es quien ya tiene prediseñada sus cláusulas, mientras que la parte débil es quien acepta y va a tener que lidiar con las consecuencias. Entonces cabe resaltar que estos contratos son uniformes, ya que la parte emisora o la entidad financiera tiene un modelo prediseñado, en el cual el usuario o cliente solo se adhiere a este, no hay duda de que estos contratos, directamente están hechos para saciar las necesidades de las empresas, ya sea micro, macro o grandes, también es importante mencionar que se cometen irregularidades, ya que muchas veces estos contratos incluyen cláusulas que afectan el interés del cliente.

De manera general y precisa se sobreentiende que de estos contratos derivan las **cláusulas abusivas**, es así como González (2018) cita a Bricks manifestó que las cláusulas estipulado dentro del contrato ya prediseñado implica el aprovechamiento del empresario, el cual crea una desigualdad en derechos y obligaciones de ambas partes.

Es así como en el Código de Protección y defensa del consumidor en su articulado 49, establece y calificó a las cláusulas abusivas a aquellas que vulneren la buena fe y generen desventaja en los derechos del consumidor.

Si hablamos de las **operaciones y servicios financieros**, se van a conceptualizar por separado ya que dentro del ámbito normativo la Superintendencia de Banca seguros y AFP los define, por su parte refiriéndonos a las operaciones financieras la Ley 26702 en su Sección segunda establece que

estas operaciones se dividen en tres las cuales tenemos a las siguientes.

Las operaciones activas según José Esparza (2023), se dan cuando las instituciones de crédito otorgan financiamientos a sus clientes, para ello el banco cuenta con una cartera vigente vencida y redescontada adoptando la posición acreedora frente al consumidor. Es así como otorgan préstamos a estos, acordando que estos últimos tienen que retribuir, es decir, que pagarán en cuota o intereses, asumiendo los riesgos y costos operativos.

Operaciones Pasivas para este tipo, se admiten capitales de otros mercados, y se van a pagar intereses al cliente y estos mismos intereses se van a colocar a través de un préstamo, por el cual estos son los suficientes y necesarios para cubrir el pago al inversionista y la diferencia que es para el banco. La finalidad de esta operación es obtener capitales para así poder trabajarlos e invertirlos productivamente. (Congreso del Perú, 2003)

Respecto a las operaciones neutras, las entidades financieras van a realizarlas a través de la mediación, es decir, que se va dar a través de un giro o transferencia, y también se da a través de la custodia, es decir, por un alquiler de caja de seguridad entre otros, por el cual se puede cobrar una comisión en ambas. (Bazaco, 2018)

Cuando se habla de servicios financieros, se hace referencia a cualquier tipo de servicio de origen financiero, estos comprenden a todos los servicios relacionados al banco, seguros, así como otros servicios relacionados o accesorios a ello. (Ley 26702, 1996)

Perfil de riesgo: Cuando se realiza un estudio de finanzas, estamos frente a una gestión de riesgo siendo así que posee un fin en el poder alcanzar un resultado sobre la manipulación y garantía de los riesgos que se obtienen sobre el sistema financiero, para ello se debe mantener la compañía firme de una dirección hacia los objetivos de rendimiento, trasladando la competencia de las operaciones y la conservación del capital. Como objetivo primordial es respaldar la responsabilidad y la consistencia de una corporación, con un manejo de forma adecuado por las inseguridades financieras, que puedan alcanzar una correspondencia consistente entre el beneficio y amenaza asumida por las operaciones, siendo así que se optimiza la relación riesgo con rendimiento (Robles 2020).

Riesgo general del sistema financiero. - tales efectos se pueden dar de dos

maneras, siendo directa e indirecta, por medio de relaciones adjudicatario, entre las entidades financieras. No obstante, los resultados transversales son cuantitativamente valiosos, vender activos puede causar alguna pérdida en el mercado para cualquier participante del mercado abierto.

Riesgo de crédito. - Es la contingencia de que, en un convenio financiero, como un préstamo o una inversión, no pueda cumplir con sus obligaciones contractuales. Por el contrario, el prestatario o deudor no paga el préstamo o la deuda en su totalidad o en parte, lo que puede generar un riesgo de pérdida financiera para el prestamista o el inversor. Este riesgo se presenta en diversas situaciones financieras, como préstamos bancarios, bonos corporativos, hipotecas, tarjetas de crédito, etc. Factores como la calidad crediticia del deudor, las condiciones económicas y financieras del entorno, la estructura del préstamo o la inversión, son decisivos en la valoración y gestión de una amenaza bancaria.

Para mitigar este riesgo, las instituciones financieras y los inversores suelen realizar análisis exhaustivos de la formalidad y suficiencia del pago de prestatarios, establecer límites de riesgos y utilizar métodos como la diversificación de la cartera de préstamos y el uso de garantías.

Clases de fraudes: Los fraudes son conocidos como delitos, situados en una operación realizada por un tercero inescrupuloso en la manera que no se reconoce su identidad, este delito generalmente para Balcázar (2017) se efectúa por tres motivos: Extravío o hurto de las TC, clonación, phishing, pharming, smishing, vishing y spyware.

- **Extravío o Hurto:** En esta causal es la más común por los delincuentes siendo así que ocurre cuando alguien roba físicamente la tarjeta de crédito de su legítimo propietario o en la encuentra y la utiliza de forma fraudulenta, al momento de tener la tarjeta suplanta la identidad del titular, el propietario al momento que toma el juicio de las circunstancias ocurridas, tendrá la obligación de avisar de manera rápida al banco del cual forma parte su tarjeta, siendo así que el banco deberá bloquear dicha tarjeta de manera apresurada para que la cuenta que está vinculada no sea usada de manera fraudulenta. Siendo así esto una preocupación seria que necesita una solución instantánea por parte del titular de la tarjeta y medidas efectivas por parte de las instituciones financieras para minimizar

el impacto y proteger la integridad de las transacciones financieras de sus clientes (Balcázar 2017).

- La clonación: es un tipo de fraude donde se crea una réplica de tarjetas bancarias sin autorización del propietario, permitiendo que los malhechores puedan realizar transacciones fraudulentas. Por otro lado los cibercriminales utilizan un aparato de nombre "Skimmer" que duplica la información de las tarjetas, y son continuas de utilizarlo en cajeros automáticos no bancarios y en los grifos o en las compras por internet, al momento de obtener toda la información a través de esa aplicación, los delincuentes pueden crear una nueva tarjeta llamada "clonada" esto puede implicar la impresión de una tarjeta física con los datos copiados en una tarjeta en blanco o la proyección de un chip de tarjeta con la información robada.
- Phishing: es un modelo de estafa online donde los estafadores pretenden hacerse pasar por personas legítimas para conseguir datos personales, como claves, números de tarjetas de crédito, información de cuentas bancarias, y otra información personal. Los estafadores remiten correspondencia, SMS, mensajes en redes sociales que creen provenir de fuentes confiables, como una entidad, compañía, o una red social. Estos avisos frecuentemente incluyen vinculación a páginas electrónicas que repiten el diseño y aspecto del sitio legítimo, tiene como objetivo engatusar al perjudicado para que declare datos personales o privados, que consecuentemente puede usarse para realizar estafas financieras o falsificación de identidad.
- Pharming: es una técnica más avanzada y sofisticada que el phishing y la utilizan los ciberdelincuentes para redirigir el tráfico web de los clientes a sitios web falsos sin su conocimiento.
- Smishing: es una mezcla de ediciones "SMS" (Short Message Service, servicio de mensajes cortos) y "phishing". Se refiere a una técnica fraudulenta que utiliza mensajes de texto (SMS) fraudulentos para engatusar a la gente siendo así que obtiene datos privados o bancarios confidenciales. Es una variante del phishing que se aprovecha de la popularidad y acceso de los celulares.
- Vishing: es una combinación de las palabras "voice" (voz) y "phishing". Es

conocida por la vinculación telefónica, donde los delincuentes se aprovechan para engañar a las personas a través de llamadas y de esa manera poder obtener información. Es una variante del phishing que utiliza la comunicación por voz para manipular a las víctimas.

- **Spyware:** Para Seguin (2022) es un tipo de software diseñado para ingresar a dispositivos informáticos de manera oculta donde recopila información sin el consentimiento del usuario. Estos programas se pueden instalar en computadoras, teléfonos móviles u otros dispositivos conectados a internet para monitorear la actividad, recopilar datos personales o incluso controlar el dispositivo de forma remota.

Como se puede observar existen riesgos inherentes a las tarjetas a ello relacionarlo con las clases de fraude que existen y que es un problema en la actualidad, ya que el consumidor no está seguro ante cualquier tipo de riesgo ya que se le pone en vulnerabilidad sus derechos, así como su estabilidad financiera, ya que no todos los bancos integran el dinero que fue hurtado, a excepción de algunos que sí cumplen con la reintegración de dinero, pero siempre y cuando se esté afiliado a un seguro.

Para ello también se tiene a las **medidas de seguridad en las tarjetas**, en este caso se hace mención a las de crédito y débito, se sabe que con la evolución de la sociedad y el tiempo, también se han adquirido ventajas en el comercio, obteniendo este tipo de tarjetas para compras, ya que, no se necesita tener el dinero de manera física, sino que haciendo uso de esto se puede adquirir cualquier servicio financiero, pero así como se ha traído ventajas también han traído desventajas en el ámbito tecnológico, por lo que se han creado mecanismo con la finalidad de tener una seguridad y salvaguardar los derechos de los consumidores.

De manera significativa INDECOPI (2006) a través de la sala de defensa establece lo siguiente; que respecto a la protección al consumidor, la sala se basó en la asimetría de información que existen entre el proveedor y consumidor, es decir, que el provisor se encuentran en una postura de ventaja delantera a los usuarios, por lo que se considera una desigualdad entre ambos, ya que, los proveedores se encuentran en la capacidad de poder procesar mejor la información gracias a la experiencia en el mercado y así poder comercializar sus

bienes y servicios de la mejor manera.

Haciendo énfasis el lado económico de la asimetría informativa, se elevan los precios de transacción, ya que las partes llegan a celebrar un contrato para que ambos se satisfagan en intereses y así poder llevar al máximo la utilidad social. Entonces el problema que existe aquí es la aplicación de las normas en referencia a la protección que se le hace a consumidor, por lo que se divide en dos categorías, como primera categoría tenemos el problema de la información el cual se mencionó en líneas anteriores, y como segunda tenemos a los problemas de idoneidad, ya que, esto es la falta de convergencia entre lo que espera el consumidor y lo que puede recibir, pero esto también depende de la cuantía e índole de información que recibe el consumidor, un ejemplo de ello sería en el caso de que el proveedor omita cierta información necesaria, lo que implica que el consumidor no pueda evaluar de manera correcta la contratación del bien o servicios.

Para entender un poco más acerca de la idoneidad, se menciona la Ley 29571 en su Artículo 18 el cual define normativamente cual es el deber de idoneidad del proveedor en donde se entiende que la conexión entre la expectativa y lo que obtiene el consumidor en responsabilidad a lo ofrecido, es decir, la información, naturaleza, características, riesgo, etc., entonces la idoneidad es valorar la propia naturaleza del servicio o producto, con la finalidad de satisfacer al mercado.

Si hablamos de idoneidad en el área financiera de las tarjetas de crédito, se puede decir que la entidad emisora, es decir, el establecimiento y banco tiene que realizar la idoneidad de la prestación ante el consumidor, para ello estos dos proveedores se les exige la idoneidad diferenciada a sus funciones, ya que sobre estos recaen la responsabilidad respecto a los mecanismos utilizados para la seguridad de las tarjetas, el cual dicha seguridad hace referencia a que estas entidades financieras se van hacer cargo legalmente relacionado a los bloqueos de tarjetas, pagos u otros. (Resolución N° 01333-2007/TDC - INDECOPI).

Siguiendo en la misma línea con las medidas de prevención en tarjetas y la correlación con los derechos de protección de consumo, tenemos a la Ley N° 26702 en su art. 221 las operaciones y servicios conforme señalamos en líneas anteriores, pero haciendo hincapié al inciso 34, pues las empresas del sistema

bancario pueden tramitar y administrar las tarjetas, es así como durante el año 2013 exactamente el 30 de octubre se aprueba la Res. N° 6523-2013, pero a ello antecede la Res. N° 264-2008; quedando la primera vigente, lo cual esta resolución indica al cliente acerca del objeto, prestación y utilidad de la tarjeta, sin embargo existen desventajas ya que usuarios señalan que las medidas de seguridad no son eficaces al cien por ciento al momento de proteger al consumidor por el cual en el capítulo IV de dicha resolución señala acerca de las medidas correspondientes a las tarjetas, el cual consta de seis artículos donde se mencionan las medidas de seguridad integradas, las medidas para los usuarios, así como el monitoreo de los movimientos, la protección de la información y de los negocios afiliados, si bien es cierto con la creación de estas medidas mencionadas se ha tratado de reducir los fraudes o robos cibernéticos a las tarjetas, pero hasta la actualidad se sigue viendo vulneradas por terceras personas, el cual infringen los derechos del usuario, ya que se está generando perjuicios económicos.

Sistema financiero peruano y entidades: En los años 2004 Marchini (2020) manifiesta que estuvo controlado por la oficina de Supervisión bancaria, Seguros y las AFP, en ese entonces existían catorce bancos universales, tres unidades estatales, las cuales se limitaban especialmente a operaciones secundarias, cuarenta entidades microfinancieras, doce compañías de seguros y cuatro AFP. Con 55% de los activos, por delante de las AFP, que acumularon el 22.5% de los activos en el sistema en poco más de diez años de operación y los tres bancos más grandes del sector público con el 10.7%. Las grandes empresas y las medianas tanto financieras como no bancarias representan un 5% de activos.

La SBS (2017) Centraliza al sistema bancario como un grupo de instituciones estatales y privadas, las cuales recaen fondos, gestiona y normalizan los recursos financieros que se comercializan entre diferentes entidades económicas, por otro lado este sistema recibe ahorros o ganancias generados por personas, empresas, instituciones, permite transferir fondos a otras empresas que realmente necesiten de ellos, así como al gobierno, para financiar diseños de cambios, gastos y planes de corto plazo.

Sistema Financiero Formal: Se refiere a un conjunto de instituciones y normativas que operan dentro de un marco legal de acuerdo por las autoridades

financieras de cada país, en el caso del sistema peruano está compuesto por todas las compañías que necesitan una autorización de funcionamiento para poder operar, una infraestructura física adecuada, rigiéndose de acuerdo a las normas, la Ley le ha otorgado a la SBS y AFP regular y monitorear el sistema para respaldar la seguridad de los fondos de los depositantes.

Sistema Financiero informal: se refiere a las prácticas financieras que operan al margen de las regulaciones formales y fuera del sistema bancario tradicional, siendo así que la ley actualmente no garantiza que los ciudadanos operen mediante ella, por lo que no existe una norma que respalda, por lo tanto, no son monitoreados por ninguna agencia estructura reguladas, por lo que estas actividades están asociados a mayores riesgos. En muchos países, incluido el Perú, el sistema financiero informal es significativo y cumple un papel importante en la economía, especialmente entre las comunidades vulnerables que no tienen acceso a servicios financieros formales o que prefieren métodos más accesibles y flexibles.

Integrantes en el procedimiento de la mediación financiera: la función primordial de un intermediario financiero es obtener fondos de personas naturales y/o jurídicas (ingresos que actualmente no planean gastar) a través del uso de una operación pasiva (adquisición de depósitos de ahorro, a plazo, CTS) y dirigir (ubicar o proporcionar) estos recurso, se brindan a través de operaciones activa dirigidas a personas de economía baja, para poder costear sus carencias y actividades (crédito hipotecario, créditos personales, créditos para microempresas), en conclusión, este sistema se establece por compañías intermediarias financieras que autorizan la captación de fondos de la empresa por diversas formas y su transferencia a crédito o Inversiones en consumo privado, inversiones empresariales y gasto público.

Entidades financieras: Son instituciones especializadas que desempeñan un papel fundamental en el sistema financiero al facilitar la intermediación entre los ahorradores y los prestatarios, actualmente existe varias instituciones financieras en Chiclayo y conforme va pasando el tiempo la ciudad se va ampliando, por lo que implementaremos un método en este lugar para sí los seguros que ofrecen estas entidades son efectivos.

BCP (Banco de Crédito del Perú): Fundado en 1989 y considerado una de las entidades más grandes y antiguas de nuestro país, esta entidad forma parte

del grupo financiero Credicorp y cuenta con varias sucursales y agencias. Los servicios de la unidad estructural se centran en la apertura de cuentas corrientes, cuentas comerciales y préstamos personales, hipotecarios y préstamos para pequeñas y medianas empresas, banca online con asesoramiento de uso y aplicaciones móviles, servicios de inversión, cambio de divisas. En cuanto al seguro cubre fraudes en línea (si te roban la tarjeta y realizan compras en línea o establecimientos comerciales), transferencias no identificadas (si un extraño transfiere tu dinero a otra cuenta utilizando la aplicación Banca Móvil BCP o Yape antes de que lo bloquee), Robo de tus retiros en cajero o agente (asalto fuera del cajero o agente) con un plan mensual de S/.12.99 o un plan por todo el año con único pago de S/ 142.89 obteniendo gratis el 100% para un chequeo médico con lectura de resultados.

Interbank: Fundado en 1897, cuenta con varias sucursales y agentes, esta entidad forma parte del grupo financiero Credicorp, ofrece una variedad de servicios financieros incluyendo tarjetas de crédito, préstamos o créditos, cuenta de ahorros, cuenta de sueldo, pago automático y seguros de tarjeta 360°, por solo S/. 12.90 al mes. Consumos no reconocidos, protegiendo la tarjeta interbank y otros bancos hasta por S/.26.000 anuales. Fraudes digitales, cobertura al año por S/.24.000 en caso de fraudes y transacciones digitales no reconocidas. Cobertura hasta S/. 10.000 en caso sufran de robos comerciales y hasta S/.5.000 en cajeros.

Banco Ripley, fue creada en el año 1956 por los hermanos Calderon empezando con una pequeña tienda, para ya luego en el año de 1964 inauguran Ripley en Chile, es así que fueron abriendo sus diferentes tiendas por departamento, para ya luego internacionalizarse y así llegar al Perú, tienda ripley no es solo un establecimiento que ofrece ropa o productos, sino que también tiene su propio banco el cual brinda su propia tarjeta ripley y mastercard, el cual se puede realizar compras de productos para luego pagarlo en cuotas, estas compras también pueden ser realizadas en el extranjero, a ello el banco te ofrece préstamos logrando incrementar tu crédito así mismo se puede realizar depósitos de ahorro, si bien es cierto el banco brinda 2 tipos de seguros el cual uno es obligatorio y el otro opcional, este último te va cubrir por los fraudes, robos en cajero o ventanilla, hurtos de tarjeta, operaciones no reconocidas, etc, el monto

de la prima mensual por este seguro es de S/. 15.90 mensual.

Es importante saber cómo los bancos manejan su sistema, para saber qué requisitos son necesarios y de esa manera obtener una tarjeta, donde los servicios puedan ser utilizados, así como los mantenimientos y seguros de estas mismas, es por ello por lo que para que funcione se necesita de la parte consumidora.

Existen diferentes definiciones acerca del consumidor, desde el marco normativo legal hasta autores que lo definen, es por ello, que Moliner (2008) manifiesta que el consumo es un acto de consumir, por lo que lleva a que se haga uso de bienes y servicios para las necesidades.

En nuestro país, según nuestra Carta Magna en su artículo 65, establece lo siguiente:

“El gobierno define el beneficio de usuarios y consumidores, garantizando todos los derechos y principalmente en de informarles sobre sus patrimonios y servicios que están a su alcance dentro del mercado”

Por ello cabe resaltar la gran importancia que tiene el consumidor dentro de la Constitución y no solo en ella sino también en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley 29571) el título preliminar de este código también define al consumidor, estableciendo que puede ser cualquier persona o empresa que adquiera y disfruta de un producto y cualquier tipo de servicio, en beneficio de él mismo, si bien es cierto el código establece las normas que protegen a los consumidores, además que se establecen principios y derechos de este, por ello que en el artículo V del T.P establecen los siguientes principios, los cuales son los siguientes:

- Principio de soberanía, según el autor Puente (2019) manifiesta que se debe tener en cuenta las libres decisiones del consumidor de poder contactar con cualquier entidad que mejor le convenga, teniendo la libertad y decisión frente a los productos ofrecidos por las compañías bancarias.
- Principio Pro-consumidor, en la misma línea el autor y menciona que para este ámbito financiero el estado deja ejercer voluntariamente a favor de los usuarios o consumidores, ya que, de una u otra forma se afecta a estos con la finalidad de favorecer a los bancos, por lo que es necesario que se impulse un poco más la igualdad entre ambos sin que se vulnere a través

de dichas condiciones. (Puente - 2019)

- Principio de transparencia, consiste en el respeto y cautela de los procedimientos, actos, resoluciones o documentos administrativos, donde se debe facilitar el acceso a la información a cualquier persona, siempre y cuando sea por medio de canales establecidos por la norma, si bien es cierto, como su propio nombre lo dice, es un principio donde el proveedor está en la obligación de facilitar el acceso a la información de los bienes y servicios adquiridos con la finalidad de no ser engañados.
- Principio de corrección de la asimetría, como ya se había mencionado anteriormente acerca de la asimetría, pues con ello se va a tratar de proteger al consumidor de la desigualdad en el mercado financiero y en todos los ámbitos, para que no se cause ningún tipo de abuso ni desventaja económica entre ambos.
- Principio de buena fe, este principio representa la convicción de la verdad referente a algún hecho, título de propiedad, conducta, etc., si bien es cierto este principio general y normativo, se manifiesta más en los contratos, ya que, se debe actuar conforme al orden público y las buenas costumbres. (Diez Picasso - 2010)
- Principio de protección mínima, se refiere a que referente a la protección del consumidor se requiere de normas mínimas las cuales no deben impedir las grandes normas ni las de mayor jerarquía los derechos que se encuentran ubicados dentro del código de defensa del consumidor son mínimos ya que son los que se le asiste al consumidor.
- Principio de Pro asociativo, en referencia el estado es quien va a facilitar la actuación de los consumidores en marco a las responsabilidades que se encuentran en sujeción conforme el art. V inciso 7 de la Ley 29571.
- Principio de primacía de la realidad, con este principio se determina la naturaleza de las conductas, es decir, que considera a aquellas situaciones y relaciones económicas que se realicen de manera efectiva, así mismo los actos jurídicos en referencia al consumo no debilita a que las autoridades efectúen sobre los verdaderos propósitos de aquellas conductas. (Ley 29571)

Cada Principio se rige a dar una protección al consumidor, respaldando en

distintos hechos que se pueden suscitar, así mismo también se hace hincapié a los derechos que tiene estos el cual Weingarten (2007) manifiesta que estos tienen los siguientes derechos el cual tenemos al derecho a la información donde esta tiene que ser efectiva, acertada y accesible, ya que es importante que el consumidor reciba un buen detalle de los productos y servicios que se ajustan a él. Así mismo también se tiene el marco legal del código de protección al consumidor el cual se compromete de amparar y salvaguardar los derechos de los usuarios con la finalidad de que puedan tener una a entrada a los productos de calidad, es por ello por lo que también se menciona los derechos que tienen con la finalidad de que el proveedor no vulnere alguno de estos.

Análisis de expediente

Hemos analizado el expediente **0255-2022/CPC-INDECOPI-LAM** se refiere a un caso llevado a cabo por (INDECOPI) en su sede de Lambayeque, Perú.

De fecha 5 de agosto del 2022 una persona de sexo femenino denunció a la entidad financiera scotiabank por una infracción en base a la Ley N°29571 Código de protección y defensa del consumidor, siendo así que como ex trabajadora de Es salud recibía una pensión en su cuenta bancaria, siendo así que su última operación fue el 4 de diciembre del 2021 restando un saldo de S/26 931, 85, pero el 13 de diciembre del año 2021 hasta el 17 de febrero del 2022 se han llevado a cabo 65 operaciones abarcando un monto total de S/26 519, 00 en la cual ninguna de las operaciones fueron realizadas por ella, ante ese problema interpuso un reclamo a dicha entidad, mostrando capturas de dichas compras vía internet, utilizando su clave digital, por el cual fundamentó, que ella desconocía el procedimiento que se hacía por la plataforma digital para realizar compras ya que no contaba con una clave, siendo afectado el deber de idoneidad ya que el banco nunca le informó acerca de esta plataforma ni cómo debía usarla.

Dicha entidad presentó sus descargos el 16/09/2022 por lo que la denunciante mediante un escrito expresó su disconformidad con fecha 20/10/2022, es así que mediante la Res N° 6 la Secretaría Técnica de la Comisión de la Oficina Regional de Indecopi de Lambayeque informó a los administrados acerca de la situación.

Mediante Res. N° 0130-2023/INDECOPI-LAM decidió declarar fundada la denuncia en contra del banco Scotiabank Perú por haber infringido las normas

específicamente el art. 19 del Código, ya que se logró comprobar que no se adoptaron las medidas de seguridad necesarias, sancionarlos con una multa de 11,60 UIT, a ello agregándole las costas y costos del proceso, así mismo se le ordenó una medida correctiva reparadora dentro de un plazo no superior a los 15 días hábiles, por el cual también se tenía que devolver o agregar el importe de los S/ 26, 170 como resultado de las 65 operaciones que se hicieron a cargo de la cuenta de la denunciante.

Con fecha 13/03/2023 la entidad financiera decide apelar esta resolución argumentando lo siguiente:

- Dicha resolución dejaba en evidencia los defectos de autenticidad, ya que no se motivó de manera interna e incongruente, incurriendo en una falta por parte de la comisión.
- De las operaciones realizadas y no reconocidas por parte de la afectada se realizaron sin ningún problema, ya que se ingresó información confidencial de sus datos a través de esta plataforma virtual, añadiendo que para el ingreso a esta aplicación se necesita una clave el cual es personal.
- De manera probatoria se dejó en evidencia que la denunciante se afilió a la plataforma virtual con su mismo número de teléfono siendo a las 11:32 su última gestión dentro del canal virtual.
- La sanción que se le impuso a la entidad, esta misma argumento que la comisión no motivó y desarrolló debidamente los criterios establecidos dentro del código, por lo que consideran que la multa es absurda y desproporcionada.
- Por lo expuesto anteriormente el banco considera que se debe dejar sin efecto la medida impuesta y el pago de los costos y costas.

De acuerdo con la sanción que se interpuso.

- El banco fue sancionado por la comisión en base a 11,60 UIT, siendo así que la conducta infractora fue el principal fundamento, aplicando los criterios que son constituidos por el DS, de esta manera se contemplan con el principio de razonabilidad y proporcionalidad de acuerdo con la Ley

27444, con el fin de obtener un castigo, basándose en los objetivos y las fórmulas que se adecua a cualquier escrúpulo de arbitrariedad o parcialidad. La denunciante invocó la aplicación de la circunstancia agravante de la multa y de la misma manera invocó la reincidencia con base en la sanción impuesta, por último, se confirma de acuerdo con la resolución por el colegiado sancionar al banco con 11, 60 UIT, de acuerdo con el art 19.

De acuerdo con la medida correctiva dictada

- De la medida correctiva que se le impuso a la entidad financiera, pues el código a través de su art. 114 establece que Indecopi tiene la facultad para dictar estas medidas correctivas a aquellos proveedores a favor de los consumidores. Es por ello por lo que la comisión ordenó esta medida para que se reponga el dinero de las operaciones no reconocidas dentro del plazo de 15 días a la afectada.
- Sobre la Resolución que emitió la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, considero que ya habiéndose comprobado la conducta infractora del Banco y considerando que la Superintendencia de Banca, seguros y AFP es una entidad encargada de regular y supervisar a las empresas en el rubro financiero a nivel nacional y no solo en este rubro sino en todos los que haya en el Perú, asimismo le corresponde a la Secretaría Técnica de la sala especializada en protección al consumidor enviar o remitir aquellas resoluciones que imponen una sanción a las empresas, para que se adopte las medidas necesarias.

De acuerdo con el cumplimiento de los mandatos

- De acuerdo con el art 37 de la Directiva 001-2021 - COD-INDECOPI, se ordena al banco que presente los medios que prueben el cumplimiento de la medida correctiva y del pago en un plazo de cinco días hábiles, bajo el apercibimiento de ser multado de acuerdo con el art 117 y 118 de Código.

Se resuelve en declarar fundada la denuncia interpuesta en contra de la entidad

financiera, por incumplir con el art 19 de la Ley 29571, siendo así que se aprobó que no adoptó las prevención de seguridad pertinente en la carga de 65 operaciones, así mismo se sanciona con una multa de 11, 60 UIT, Por otro lado en caso que dicha entidad no cumpla con el mandato solicitado, la denunciante puede comunicarse con la comisión de la Oficina Regional del Indecopi, ante eso evaluará la imposición de la multa de acuerdo al art 40 de la Directiva 001-2021-COD-INDECOPI.

Propuesta:

Propuesta de Marco Legal para la Lucha Contra los Delitos Informáticos en Perú	
1. Principios Rectores	
<ul style="list-style-type: none"> ● Protección de derechos: amparar el derecho a la intimidad, protección y libertad de los individuos en el entorno digital. ● Participación internacional: Permitir la asociación con otros países para contraponer delitos transnacionales. ● Prevención y educación: Brindar prelación a la enseñanza de individuos responsables en el uso de tecnologías. ● Adaptabilidad tecnológica: establecer leyes flexibles que se acoplen al rápido desarrollo de tecnologías y peligros 	<ul style="list-style-type: none"> ● Implantar normas que regulen la entrada y empleo de datos personales, fortaleciendo la realización de normas como la Ley de Protección de Datos Personales en Perú. ● Colaborar en acuerdos como el Convenio de Budapest permite el intercambio de información, auxilio judicial y extradición, sustanciales para combatir delitos transnacionales. ● Poner en funcionamiento programas de sensibilización sobre ciberseguridad en colegios, empresas y comunidades, asimismo capacitar a las autoridades en nuevos peligros digitales.
2. Componentes del Marco Legal	

a) Definición clara de delitos informáticos

- Incorporar en el Código Penal categorías específicas como:
 - Acceso indebido a sistemas informáticos (hackeo).
 - Fraude informático (phishing, skimming, ransomware).
 - Uso indebido de datos personales (robo de identidad, venta ilegal de datos).
 - Ciberacoso y ciberbullying.
 - Ataques contra empresas (redes eléctricas, bancos, servicios públicos).
 - Distribución de malware y spyware.

- La era digital marcha progresivamente, instaurando coyuntura para perpetrar delitos que no existían. Incluir estas categorías preserva que el Código Penal esté actualizado y sea amplio de responder a peligros emergentes como el **phishing**, el **ransomware** o el **hackeo**.
- Los arrebatos cibernéticos contra soportes de redes eléctricas, entidades e instituciones públicas pueden ocasionar consecuencias devastadoras para la seguridad, economía y sociedad. Estandarizar estos delitos fortalece la seguridad social y disuade su comisión.

Por ende, la incorporación de estos delitos específicos en el Código Penal no solo fortalece la capacidad del sistema judicial para abordar los desafíos del cibercrimen, sino que también protege mejor a las personas y a las instituciones en una sociedad de constante avance tecnológico.

b) Regulaciones para plataformas tecnológicas

- Imponer a las entidades tecnológicas y proveedores de servicios de internet a:
 - Establecer medidas de seguridad para la protección de los usuarios.
 - Instruir sobre brechas de salvaguardo o amenazas cibernéticas.
 - Cooperar en investigaciones judiciales vinculadas con delitos cibernéticos

Las empresas deben cumplir con estándares de seguridad reconocidos, como el **ISO/IEC 27001** para la gestión de seguridad de la información, o el **OWASP** para aplicaciones web.

Llevar a cabo una legislación que exhorte a las plataformas tecnológicas:

- Prevenir a las posibles víctimas sobre cualquier brecha de seguridad que comprometa sus datos en un plazo máximo de 72 horas.
- Penalizaciones significativas para las entidades que encubren incidentes de seguridad o no avisen en el tiempo establecido.

Acceder a información, frustrando violaciones masivas a la privacidad de los usuarios

<p>c) Sanciones proporcionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Imponer sanciones según la magnitud del delito: <ul style="list-style-type: none"> ○ Delitos menores: Multas económicas o penas menores (hasta 3 años). ○ Delitos graves: Penas de prisión de 5 a 15 años (por ejemplo, ataques a base de datos o fraudes masivos). 	<p>Delitos menores, es decir, a las infracciones que no tienen un impacto grave sobre los individuos y empresas</p> <p>Por ejemplo: Acceso indebido a base de datos o sistemas sin causar daños importantes (por curiosidad o sin malicias), empleo no autorizado de información personal no generando daños sustanciales. (penas de hasta 3 años de prisión)</p> <p>Los delitos con mayor gravedad, afectan a muchos individuos y ponen en riesgo a infraestructuras.</p> <p>Por ejemplo: Fraudes colectivos como phishing que roban grandes sumas de dinero a miles de personas.</p> <p>Ataques al sistema o base de datos, como redes, bancos, etc., que ponen en riesgo la seguridad nacional. (penas entre 5 y 15 años)</p>
<p>d) Innovación de un órgano especializado</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer una Unidad Nacional de Ciberseguridad y Delitos Informáticos, con funciones como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Supervisar constantemente los peligros. ○ Desarrollar investigaciones eficaces y especiales. 	<p>La implementación de un órgano especializado es fundamental para abordar de manera eficaz los delitos cibernéticos en Perú. Este último sería utilizado exclusivamente para la prevención, monitoreo, investigación y respuesta a incidentes informáticos.</p> <p>Por ende se necesita un enfoque integral que examine el marco legal, la información técnica, la distribución de recursos y la organización nacional e internacional.</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Educar a jueces, fiscales y policías en delitos informáticos. 	
<p>e) Incentivar la denuncia</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Se deben crear canales a disposición de las víctimas. ● Proteger la seguridad de plataformas web o aplicaciones móviles seguras. ● Una línea de ayuda telefónica especializada en delitos cibernéticos. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe facilitar que los ciudadanos puedan denunciar sin miedo, con la creación de mecanismos accesibles, seguros y confiables. ● Este enfoque apunta a superar las barreras que a menudo impiden que las víctimas denuncien, como la falta de comprensión de los procedimientos, el temor a represalias o la percepción de que el delito no será atendido.
<p>f) Educación y prevención</p> <p>En este apartado se debe incluir en la malla curricular un curso relacionado a la seguridad digital y el uso responsable de la tecnología.</p> <p>Se deben realizar charlas o campañas nacionales de sensibilización contra fraudes y riesgos cibernéticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Se debe practicar la responsabilidad, en no brindar la contraseña a nadie, que sea difícil de hackear, autenticación multifactor, cuidado con los dispositivos. ● Uno de los cursos que se debe implementar (Introducción a la ciberseguridad), para todas las carreras.

<p>g) Sistema de cooperación internacional</p> <p>En este sistema la legislación peruana debe cumplir con acuerdos internacionales como el Convenio de Budapest para combatir la ciberdelincuencia.</p> <p>Siendo así que se celebren acuerdos bilaterales o multilaterales con países cercanos para intercambiar información y coordinar esfuerzos para combatir la delincuencia transfronteriza.</p>	<p>Este sistema se refiere a los esfuerzos para adoptar las leyes y prácticas como primordial en nuestro país y de esa manera poder trabajar en conjunto con otras naciones para combatir el cibercrimen, que a menudo trasciende fronteras.</p> <p>Por último es esencial debido a la naturaleza global, donde los atacantes de un país pueden dañar a las víctimas de otro.</p>
---	---

3. Dispositivos de Incorporación

<p>Actualizar en el CP y la Ley N° 29739 para añadir:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Invertir en tecnología y formación: Equipar a las fuerzas de seguridad con herramientas avanzadas para la investigación cibernética. ● Supervisión continua: Establecer un comité para evaluar la efectividad del marco legal y adaptarlo a un cambio tecnológico y social. 	<p>Es importante actualizar la la legislación para incluir conceptos claros y precisos, sanciones y procedimientos adecuados</p> <p>Por otro lado, se deben incluir disposiciones para la preservación y el acceso a las pruebas digitales, respetando los derechos fundamentales</p> <p>Por último, es importante incorporar en la ley los nuevos retos que presenta el uso indebido de datos personales en el entorno digital.</p>
--	--

4. Indicadores de Éxito

<p>Es primordial poder reducir el número de delitos informáticos denunciados, por el aumento de resolución de casos, la incrementación en la percepción de seguridad digital por parte de los ciudadanos.</p>	<p>Ante ello se debe introducir sanciones más estrictas, ante los siniestros de estafa por internet, la suplantación de identidad, etc.</p> <p>Por último, se debe crear una línea directa o plataforma digital para que los ciudadanos puedan denunciar de manera fácil y rápida los intentos de estos delitos.</p>
---	--

II. MATERIALES Y MÉTODOS

Para Arenas (2020) Se entiende por investigación “al grupo de ocupaciones humanas encaminadas a la compra de nuevos conocimientos o saberes y/o su aplicación para la solución de inconvenientes concretos o existenciales”.

La investigación se concibe como un proceso social que busca ofrecer contestación a preguntas de entendimiento, que tienen la posibilidad de surgir de las reacciones reflexivas y críticas del individuo ante la práctica y la teoría, se acomoda o se convierte en una forma de producir entendimiento. Es social, definida por las propiedades del entorno y guiada por actores sociales que, en la acción personal o colectiva, buscan contestar a las cuestiones planteadas en el campo del saber y la acción. (Arenas, 2020)

Por lo consiguiente el tipo y diseño de investigación, algunos autores especialistas en la materia de investigación se han pronunciado al respecto, es por ello por lo que en palabras de un investigador reconocido preceptúa que: “La importancia de la investigación cualitativa se plantea en los puntos de un enfoque interpretativo y significativo del contexto.

El presente trabajo de investigación cuenta con un carácter **cualitativo**, en la cual es de **diseño no experimental**, de **nivel descriptivo**, puesto que a través de la investigación se busca determinar varios aspectos a fin de poder evidenciar si es eficaz el seguro de las tarjetas que brindan las entidades financieras a sus clientes ante los robos, fraudes, clonaciones u otras circunstancias cubiertas por el seguro, en tal sentido se tomará en cuenta el análisis de las entrevistas que se realizarán a la población, esta investigación es de carácter cualitativa por lo

que el autor Muguira (2024) manifiesta que a través de este enfoque se recopilan datos para luego de ello analizarlos, este tipo de enfoque también permite la comprensión de teorías, conceptos, jurisprudencia, doctrina, etc., haciendo hincapié a este enfoque se va poder analizar de manera eficiente ya que se va poder observar la realidad de la situación, el cual no se emplea el uso de la estadística. Por lo que respecta al nivel descriptivo siendo este muy importante ya que se centra en realizar una serie de preguntas y para cada pregunta se recolectan mediciones o información para describir lo que se está estudiando, por último, el diseño del presente trabajo investigación es no experimental porque en la mayoría de los estudios que se realizan han ocurrido algo antes siendo esto posteriormente analizados.

Respecto a las variables dependientes e independientes

V. Independiente: Seguro de Tarjetas de Crédito, son aquellos contratos que son brindados por las entidades financieras, el cual tiene como finalidad proteger frente al uso indebido de la tarjeta, actualmente existen distintas modalidades de uso indebido como el fraude, robo, hurto, si bien es cierto también hay diferentes tipos de seguros, un ejemplo de ello tenemos el seguro 360 que brinda el banco interbank, donde cubre montos por operaciones no reconocidas, fraudes, compras en centros comerciales, robos en efectivo, etc.

V. Dependiente: Protección de derecho de cliente: Es un conjunto de normas, leyes y prácticas diseñadas para garantizar que los consumidores acepten un trato equitativo y transparente en sus relaciones comerciales. Siendo así que Guzmán (2024) señala al Código de protección y defensa del consumidor, haciendo referencia al concepto clave sobre el consumidor, ante ello son personas y empresas que obtienen, alcanzan, gozan como beneficiarios finales de los productos o servicios tangibles o intangibles, en merced propio, o también a favor de su familia o su grupo social, siendo esto su manera de actuar en un espacio ajeno de una actividad empresarial o profesional

TABLA 1: OPERACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
INDEPENDIENTE: Seguro de Tarjetas de Crédito	Protocolos de seguridad	Medidas ante incidentes de robos	Escala de Likert	Técnica: Entrevistas Instrumento: cuestionario
	Tarjetas de crédito	Seguros		
	Contratos	Cláusulas abusivas		
DEPENDIENTE: Protección de derecho de cliente	Marco legal	Incorrecta aplicación		
	Indecopi - SBS	regulación		

	SBS	Cumplimiento regulatorio		
--	-----	--------------------------	--	--

NOTA: ELABORACIÓN PROPIA

Es preciso mencionar a la **población**, la cual se encuentra relacionada con un conjunto de individuos, elementos, circunstancias en totalidad, los cuales poseen elementos colectivos y son objeto de análisis. (Arias y Covinos-2021)

Es así como la población va más allá de ser un conjunto, es una entidad que tiene características y estructuras propias la cual deben identificarse y analizarse.

Es por ello que, en la investigación actual, la población está representada por el Distrito de Chiclayo, en este caso a los usuarios o consumidores que cuenten con este seguro de tarjetas, así mismo las entidades bancarias más frecuentadas y utilizadas (BCP, Interbank y Ripley) y abogados especializados en la materia financiera y crediticia, por lo que es de suma importancia su opinión de especialistas como funcionarios.

Para Toledo (2021) Una **muestra** se encuentra enfocada en la población, donde se contextualiza como un subconjunto de la comunidad o del mundo, para distinguir con qué tipo de muestra se va a trabajar lo primero que se debe realizar son las características que posee dicha población, otros autores definen a la muestra como la cantidad de seres humanos de un fenómeno, producto o actividad que se estima representativa poblacional, además exitosa como muestra representativa. Esta es una muestra captada de su presentación, debido a que ayudará a sus partes interesadas o público objetivo a conocer los resultados, productos o servicios que explica o sirva como demostración del tipo de acontecimiento, calidad o estandarización.

Esta muestra se caracteriza por ser de dos tipos: muestra no probabilística y muestra probabilística. Para la presente investigación se utilizó el muestreo no probabilístico el cual se establece un número de 16 personas:

TABLA 2

MUESTREO	N°
Abogados	4
Gerentes	2
Funcionarios	4
Usuarios	6
Total de informantes	16

NOTA: Elaboración propia

Siguiendo la misma línea y dentro de la investigación para Hansen citando a Pérez, (1998) la validez es la determinación de los resultados obtenidos la cual se originan de la realidad y se caracterizan de la experiencia humana, es decir, que se hace referencia a la verdad o lo más cercano a ello, asimismo dentro de la presente investigación estará validada por los expertos que se han mencionado anteriormente, a través de entrevistas, para así correlacionar los objetivos con las variables. Es por ello, que se empleó y se aplicó las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales son las siguientes:

Técnicas

La observación, es una de las técnicas más utilizadas por la población para diversos campos del conocimiento que implica la recopilación sistemática de información sobre un determinado fenómeno o situación a través de la percepción sensorial y el registro de datos, cabe destacar que la observación debe ser sistemática, es decir, debe realizarse de manera organizada y planificada según un plan predeterminado. De esta manera, se pueden recopilar datos precisos y fiables para obtener conclusiones apropiadas (Huaman 2019).

Análisis Documental, se denomina así porque ayuda a proporcionar información e implica un estudio, comprensión y descripción específica de los eventos del documento. En la investigación se utilizará esta técnica para analizar una jurisprudencia.

Esta técnica del fichaje se caracteriza por su sistema ordenado y jerárquico ya que mediante ello se hace posible la exploración de información importante, la cual permite un análisis de trabajos previos donde facilita la argumentación dentro del marco teórico, si bien es cierto existen diferentes tipos de fichas, la más resaltante o fundamental es la ficha matriz donde se va poder observar las referencias bibliográficas o las también llamadas fuentes conforme se va procesando la información, así mismo se tiene o se emplea las numeraciones el cual representa el orden de la información y por último tenemos el resumen general dentro de esta técnica ya que se centra en la información de cada referencia para luego ser analizada.

Entrevista, es una de las técnicas más utilizadas en los procesos de investigación es la entrevista, ya que a través de ella se va recolectar información de

forma personalizada, es decir, a base de experiencias u opiniones para luego de ello hacer un análisis de la información recolectada, a ello agregar que estas entrevistas son confidenciales ya que, la persona que va entrevistar conoce los datos de la otra persona pero que solo van hacer utilizados para el objetivo de trabajo, estos mismos también van a conducir a las dimensiones de esta técnica. (Folgueiras 2016)

En los **instrumentos** utilizaremos:

Guía de entrevistas: Esta guía se encuentra conformada por 13 preguntas, que parte de los objetivos planteados.

En lo que refiere a la **recolección de datos** se siguió el procedimiento para la aprobación del título de investigación el cual se tomó en cuenta las formalidades que se encuentran establecidas en el Código de Ética de investigación de mi casa de estudios, la Universidad Señor de Sipán aprobado mediante la Resolución de Directorio N° 1130-2024/FADHU-USS., como segundo punto se redactó las preguntas para la guía de entrevistas y se validó la ficha no experimental por juicio de expertos, como tercer punto se realizó la carta de autorización para el recojo de información y como último paso se aplicó conforme a la estructura referida por la USS.

Por lo tanto, luego de obtener dicha información, se procede a realizar el análisis de estos mismos, llegando a una discusión para luego alcanzar el resultado de la investigación de manera que los autores brindan un aporte de acuerdo a la realidad social, para luego ser utilizados en futuras investigaciones o referencias.

Con respecto a los **criterios éticos**, la investigación cumple con los siguientes principios propuestos por el autor Maldonado (2021).

- Principio de justicia: En el presente principio es primordial dentro de la investigación, en tal sentido ambos autores deben distribuirse manera justa y equitativa, respetando las acciones, derechos y dignidades de las personas, existen distintas formas en las que se puede interpretar y aplicar este principio.
- Principio de respeto a las personas: Este principio se basa en salvaguardar y respetar la dignidad y consideración de cada participante dentro de esta investigación, de tal manera se debe respetar las ideas y confidencialidad, por lo que dichas personas tienen un valor fundamental dentro del derecho que debe ser reconocido.

- Principio de beneficencia: La finalidad de este principio es brindar seguridad y satisfacción a las personas involucradas en el desarrollo de la investigación, a través de ello se logra realizar acciones que beneficien a otros, mejorando su bienestar y calidad de vida, esto incluye proporcionar ayuda, apoyo y recursos para mejorar su estabilidad.
- Principio de integridad científica: se refiere a la obligación de mantener altos estándares de honestidad, rigor y ética en el proceso de investigación y en la comunicación de los resultados. Este principio asegura que la investigación científica se realice de manera justa y precisa, y que los resultados sean confiables y útiles.
- Consentimiento informado: Es esencial para garantizar que las personas sean plenamente conscientes de las implicaciones de sus decisiones y puedan tomar decisiones autónomas y bien fundamentadas sobre su participación en tratamientos médicos o investigaciones.

Con respecto a los criterios de rigor científico, la investigación cumple con una originalidad, preparada por las autoras de la presente tesis, respetando las normas Apa edición 7, de tal manera que se realizan citas, de acuerdo al comentario de otros autores de manera parafraseada. Dicha investigación no altera ningún dato e información, con el objetivo de llegar a un resultado eficaz.

III. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados

Objetivo General: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.

TABLA 3

1. **¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?**

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Sí, hace unos años nuestra entidad financiera sufrió un fraude pero a pesar de ello se logró una solución favorable, por ende es indispensable contar con un seguro
Gerente 2	Sí, porque mayormente atendemos en beneficio a los usuarios, ya que así se está cumpliendo con lo pactado al momento de adquirir el seguro.
Funcionario 1	Sí, siempre y cuando el cliente tenga claro lo que cubre, en caso que el usuario retire dinero en ventanilla de una cierta cantidad de dinero no está asegurado
Funcionario 2	Sí, porque mayormente se resuelven casos de fraude, lo que ha conllevado al banco a ofrecer este producto para cubrir la necesidad del cliente frente a cada siniestro, ya sea por fraude, consumos no indebidos, compras no reconocida, etc
Funcionario 3	Sí, porque nuestra entidad financiera brinda dos tipos de pagos (anual y mensual) de nombre “seguro de tarjetas

	360", es decir, que cubren tarjetas de otros bancos y las de la misma empresa, brindando una protección a los usuarios ante robos en efectivo, compras, operaciones no reconocidas, etc.
Funcionario 4	Si están cumpliendo con la operación no reconocida, fraude, robo.
Usuario 1	Sí, porque nos permite recuperar el dinero sustraído de una determinada cuenta bancaria que cuente con seguro
Usuario 2	Considero que actualmente no están cumpliendo de manera parcial con dicha protección, por los casos que de manera diaria vemos en televisión, redes sociales, donde usuarios realizan sus reclamos por grandes cantidades de dinero y algunas entidades no se hacen responsables.
Usuario 3	Considero que no ya que actualmente el índice de denuncias en contras de las entidades financieras sigue en aumento, tanto es así que las entidades dicen contar con este seguro de protección, pero al momento de suceder el hecho no actúan como debería de ser.
Usuario 4	No, porque cuando uno se acerca hacer el reclamo, te mandan a un procedimiento que demanda tiempo, a pesar de mostrarse las pruebas pertinentes de que sufriste algún fraude

Usuario 5	No están dando resultados, ya que cuando se hace el reclamo te mandan a cumplir con una serie de requisitos.
Usuario 6	No, porque tú tienes que pagar mensualmente y el proceso es muy engorroso y no es favorable para el usuario.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se aprecia en la tabla 3, del total de los entrevistados siete (7) consideran que el seguro de tarjetas si protege los derechos al cliente en referencia a que el consumidor es libre de poder elegir un seguro, siendo así que tiene derecho a recibir información, el banco protege a sus usuarios de diversas maneras, no sólo en relación a los fondo de seguros, sino también al secreto bancario, etc. Por otro lado, cinco (5) consideran que no, porque en la actualidad las entidades financieras reciben muchas denuncias, siendo así que cuando realizas un reclamo te mandan por un proceso que demanda de tiempo, o en todo caso te dicen que esperes a pesar de que tienes todas las pruebas pertinentes de haber sufrido un fraude.

TABLA 4

2. ¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Si las resuelve, de manera que puede ser a favor o en contra, el plazo es de 30 días pero en caso de fraude se puede extender por 30 días más.
Gerente 2	Sí, ya que tenemos un equipo especializado en analizar cada caso de reclamo ya sea de robos, operaciones no reconocidas, etc.

Funcionario 1	Si se resuelve porque tiene un área especialidad por lo que hay todo un escenario, donde el cliente debe llamar para bloquear su tarjeta, siendo así que el banco procede a investigar.
Funcionario 2	Si, siguiendo los lineamientos adecuados al obtener nuestro producto que es el seguro de tarjetas, al cliente se le brinda la facilidad para poder resolver su reclamo mediante este tipo de siniestro.
Funcionario 3	Sí, una vez ingresada la solicitud de reclamo, pasa al área encargada el cual se va dar todo el procedimiento para la pronta resolución esto puede durar entre 7 a 15 días hábiles.
Funcionario 4	Sí
Usuario 1	Sí, porque me ha sucedido con el banco interbank, con unas operaciones no reconocidas, por ende dicho banco me atendió en un periodo de 48h y me hizo la devolución de todo el dinero.
Usuario 2	Sí, pero no en su totalidad, ya algunos usuarios tienen que recurrir a la entidad de Indecopi para que se les resuelva su reclamo.
Usuario 3	No, porque exceden del plazo establecido para resolver, ya que como usuario tengo que hacerle un seguimiento constante para que al final de cuenta no me reembolsen nada de lo que se me robó

	por una operación no reconocida u otro siniestro.
Usuario 4	Si las resuelve pero considero de que son muy pocos los reclamos que han sido solucionados de manera positiva
Usuario 5	Si resuelven los reclamos, en base a mi experiencia una vez clonaron mi tarjeta en ventanilla, ante ello interpuse mi reclamo obteniendo una solución, es por ende que la entidad financiera BCP realizó el desembolso de mi dinero perdido.
Usuario 6	No las resuelve.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se aprecia en la tabla 4, del total de los entrevistados, manifestaron que son pocos los reclamos resueltos a su favor, ya que tienen que recurrir a otra instancia llegando hasta la entidad de Indecopi para que se haga un buen procedimiento, dado que las entidades financieras establecen plazos pero no son efectivos al momento de resolver.

TABLA 5

3. ¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Sí, pero siempre hemos tenido reclamos de mala información, por lo que a veces los clientes no prestan atención cuando se les está explicando.

Gerente 2	Sí, porque estos contratos que se le brindan al cliente al momento de adquirir su seguro, son los mismos que están verificados por la SBS e Indecopi.
Funcionario 1	Si contamos con varios medios, como la página web del banco, el correo, siendo así que de esa manera se le informa al cliente cómo debe cuidar su tarjeta.
Funcionario 2	Sí, porque nos estamos adaptando a los nuevos siniestros que pasa cada cliente al día, los cuales pueden ser retiros, transferencias no reconocidas, fraudes, robos, etc.
Funcionario 3	Sí, porque al ofrecer estos seguros de tarjetas se les brinda una cobertura la cual se les explica de cuanto es el monto, así como se les informa sobre cada término y condición que cuenta este mismo.
Funcionario 4	Sí, al momento que vendemos el seguro se informa como es el pago, que es lo que cubre, cuanto es lo que cubre, por ejemplo, en nuestra entidad financiera el primer mes de seguro es gratis.
Usuario 1	Sí, porque el banco sí me brindó la información.
Usuario 2	Sí, considero que sí, pero algunas personas no prestan atención al momento que se les está informando cuales son los casos que el banco protege ante un suceso con su tarjeta, ante ello existe una desinformación por

	parte del cliente, que si no le sucede algo, no investigamos.
Usuario 3	No, porque muchas veces estos seguros se ofrecen mediante mediante vía telefónica el cual complica más la comunicación directa con el usuario al momento de explicar las ventajas y desventajas de este.
Usuario 4	No, porque solo te brinda la información que consideran necesaria.
Usuario 5	Sí brinda una información clara, porque ante mi experiencia llame al banco para que realice el seguimiento y de manera eficiente lo hizo.
Usuario 6	No, porque te dicen muchas cosas pero al momento que pasa algo te ponen muchas trabas y te dicen que eso no cubre el seguro que revises el contrato.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se aprecia en la tabla 5, del total de los entrevistados, la mitad manifiesta que las entidades financieras si brindan una comunicación precisa sobre estos seguros, siendo así que el contrato se encuentra de manera clara y ordenada toda la información para que el cliente pueda revisar algo que no le quedó claro. Sin embargo, también se manifiesta que no brindan una información completa, sino la que creen necesaria a favor de la entidad.

TABLA 6

Objetivo Específico: Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras

4.¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en

el caso de transgresión de los derechos del cliente?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Si, nosotros hemos llegado a conciliar en indecopi con el cliente, por ende tanto la SBS como indecopi están siempre presentes.
Gerente 2	Sí, ya que los reguladores han hecho un análisis y han establecido procedimientos a las entidades bancarias, el cual se tiene que cumplir.
Funcionario 1	La SBS o Indecopi intervienen en el reclamo del cliente que no fue resuelto en el mismo banco.
Funcionario 2	Sí, porque cada producto del banco se encuentra activo y está regularizado por la SBS ante cualquier incidente el cliente tiene la opción de generar un reclamo.
Funcionario 3	Sí, considero que se está sancionando de manera adecuada, de igual forma la entidad financiera se hace cargo de estos robos u operaciones, así no se tenga un seguro contratado
Funcionario 4	Sí, porque en mi experiencia con los clientes, Indecopi ha intervenido cuando el cliente tiene la razón o no.
Usuario 1	Si de manera administrativa Indecopi los multa
Usuario 2	Si, considero que existen dos entidades que están pendientes, siendo así que supervisan e incluso en el caso de que el cliente no es atendido, se puede acercar

	al área de Indecopi para realizar el reclamo, y es así que esta entidad procede a investigar.
Usuario 3	Sí, ya que actualmente existe el código de protección al consumidor, donde se establece parámetros para que no se le vulnere su derecho como usuario, así mismo considero que las entidades como Indecopi y SBS si están realizando un buen trabajo al supervisar y sancionar estas entidades cuando no cumplen con los requisitos exigidos
Usuario 4	Si existen las normas adecuadas para sancionar a las entidades ya que están supervisadas por las instituciones de la SBS e Indecopi, y esta última protege mucho más al consumidor
Usuario 5	Si, por ello existe la entidad para realizar nuestros reclamos.
Usuario 6	No, a veces se vulneran los derechos del consumidor ya que los beneficios son para las entidades, por algo ellos venden estos seguros.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se puede observar en la tabla 6 del total de los entrevistados once (11) consideran que se aplican las sanciones adecuadas contra las entidades financieras, siendo así que en nuestro país existen dos instituciones importantes, ante ello la SBS, se encarga de plasmar normas, que se tienen que cumplir, realizan supervisiones trimestrales. Por otro lado tenemos a Indecopi, que protege los derechos del consumidor, supervisa, fiscaliza, resuelve controversias, etc.

TABLA 7

5. ¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	No, pero se entiende que todo consumidor debe saber.
Gerente 2	Sí, pero no al 100%
Funcionario 1	No, no tengo conocimiento al detalle.
Funcionario 2	Sí, tengo conocimiento.
Funcionario 3	No, desconozco totalmente
Funcionario 4	Sí, pero solo lo básico
Usuario 1	Si conozco la Ley
Usuario 2	Sí, tengo conocimiento de la Ley.
Usuario 3	Si, escuchado pero no la he leído
Usuario 4	No
Usuario 5	No.
Usuario 6	No conozco.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la Tabla 7, se observa que de todos los encuestados seis (6) manifiestan que desconocen la Ley N° 29571, siendo así que existe un gran vacío por parte de los gerentes, funcionarios, usuarios. De otro modo, la otra mitad si tiene discernimiento básico o ha escuchado.

TABLA 8

6.¿Conoce usted, cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados trabajadores de las entidades financieras?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Si, en caso de los trabajadores a medida interna se les entrevista y si no tiene sustento de ser inocente el banco se procede a realizar una denuncia penal.
Gerente 2	Sí, pero considero que el área legal tiene más conocimiento sobre la norma y sus regulaciones ya que los procesos también pasan por ellos.
Funcionario 1	Si, las sanciones son dependiendo del tipo de falta que se cometa, por ende si conocemos cual es la sanción
Funcionario 2	Si son investigados de acuerdo a Ley dan un paso al costado.
Funcionario 3	No
Funcionario 4	Sí, pero en el caso de nuestra entidad se desvincula automáticamente al trabajador y se maneja una investigación.

Usuario 1	<p>Si, uno es multas pecuniarias administrativas, por otra parte, la SBS sanciona al banco.</p> <p>Dicha Ley brinda un tope de tarjetas.</p>
Usuario 2	<p>Si, al conocer un caso de algún funcionario del banco, dicha Ley autoriza que el personal sea investigado y si se encuentra en flagrancia deberá ser retirado de manera oficial del banco, tanto así que deberá pagar una penalidad.</p>
Usuario 3	<p>No conozco las sanciones que impone la Ley, pero sí creo que la normativa los sanciona debidamente al trabajador ya que se estaría transgrediendo al usuario, así mismo el banco investigaría este caso de manera meticulosa.</p>
Usuario 4	<p>Desconozco, pero me imagino que son sanciones que realmente estas surtiendo efectos en el área legal y financiera, ya que un colaborador no puede ser parte de actos ilícitos</p>
Usuario 5	<p>Desconozco.</p>
Usuario 6	<p>No conozco</p>

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 8, se observa que siete (7) conocen de manera básica cuáles son las sanciones que impone dicha Ley, por ende ellos deducen que los funcionarios que cometen alguna falta son desvinculados de manera autonoma de dicho cargo,

para que el areal legal de manera interna investigue si realmente han cometido dicha infracción o solo fue algo erróneo. Por otro lado, cinco (5) de los entrevistados desconocen qué es lo puede ocurrir.

TABLA 9

7.¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Nosotros como herramienta de servicio contamos con esas aplicaciones, en todo caso que el usuario no las utilice se puede acercar al banco en el área de ventanilla.
Gerente 2	Sí, refiriéndonos a nuestra entidad financiera BCP ya existe ese tipo de cláusulas donde contamos con las notificaciones a través de la app o mensajes
Funcionario 1	Ya existe en dichos productos, la cual se detecta en las cuentas por ende el banco se encarga de notificar por llamadas, mensajes, correo.
Funcionario 2	Si se realiza por cada operación, llegará una notificación por mensaje o correo.
Funcionario 3	Sí, la misma tarjeta tiene una base de datos donde se les da aviso a los usuarios sobre estas operaciones inusuales la cual en el caso de que no hayas sido tú, te bloquea la tarjeta automáticamente

Funcionario 4	Sí contamos con ello dentro de la entidad financiera, ya que el banco siempre avisa o hacer llegar estas notificaciones, siempre cuando el cliente actualice sus datos, como numero de celular ya que a través de su número se les envía el mensaje de aviso
Usuario 1	Ya existen por el caso de que cuando realizamos una operación llega un mensaje al número o correo registrado.
Usuario 2	Si, en este caso las entidades financieras envían mensajes al correo o celular, al momento que tu realizas una operación, pero siempre y cuando se encuentre actualizado, pero para ello las entidades deben estar al tanto de sus clientes para que ellos estén pendiente de estas operaciones.
Usuario 3	Si creo conveniente agregar estas cláusulas, aunque algunos bancos si te envían mensajes o notificaciones al correo sobre las compras que realizas, de la misma manera se debería mejorar este sistema
Usuario 4	Si, porque así estuviéramos al tanto de los movimientos que se hacen con la tarjeta, también se deberían realizar llamadas en el caso de hacer transferencias de cantidades grandes de dinero.

Usuario 5	Si, creo conveniente porque el usuario debe estar alerta a una operación que realiza para saber si es el.
Usuario 6	Si llegan por mensaje, correo siempre y cuando esté activo.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 9, del total de los entrevistados, todos están de acuerdo en agregar cláusulas que permitan la notificación de operaciones inusuales. Sin embargo todas las entidades cuentan con aplicaciones que permiten avisar al usuario, vía llamada telefónica, mensajes de texto, mensajes al correo siempre y cuando se encuentre actualizado. Por ende no se encuentran establecidos dentro de las cláusulas del contrato, siendo así que debería ser importante agregarlas para que el usuario tenga conocimiento de alguna notificación sobre sus operaciones.

TABLA 10

Objetivo específico: Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos.

8.¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Tenemos 3 canales, los cuales son el telefónico, la página web, el mismo banco.
Gerente 2	En nuestra entidad se manejan 3 mecanismos los cuales son los siguientes: a través de las plataformas vía web que es w.w.w.bcp.com, así como la vía telefónica o al numero 13119898, de la misma manera tambien se atiende de

	manera presencial los reclamos.. los reclamos que se hacen dentro de la entidad, se ingresan por el sistema y son enviados al analista el cual se tiene una respuesta en 7 a 15 días en caso de que se necesite más tiempo se les envía un correo manifestando ello.
Funcionario 1	Es un sistema propio del banco de acuerdo a la tipología dando una respuesta al cliente, de acuerdo a su reclamo si es favorable o no.
Funcionario 2	Ingresamos un reclamo en la plataforma del banco mediante llamada o página web del banco.
Funcionario 3	En nuestra entidad si tenemos una plataforma especial llamada Giru, donde se ingresan los reclamos.
Funcionario 4	Los reclamos se realizan en ventanilla, también contamos con un sistema el cual luego de ello se envía al área legal.
Usuario 1	Llamadas telefónicas, página web del banco, atención al cliente.
Usuario 2	Todas las entidades cuentan con un área especializada en recibir reclamos, por ende al momento que suceda algo debemos de llamar o acercarnos a dicha oficina.
Usuario 3	No sé exactamente, pero supongo que cuando haces el reclamo hay un determinado tiempo para obtener una respuesta.

Usuario 4	tengo conocimiento que vas de manera presencial o también se puede hacer vía telefónica, donde manifiesta el reclamo y se presenta a través de una solicitud, luego esperas unos días para obtener la respuesta por parte del banco.
Usuario 5	No recuerdo, porque cuando me ocurrió esta clonación lo hizo mi administrador.
Usuario 6	No Recuerdo.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 10, se observa que los gerentes y los funcionarios refieren que cuentan con un sistema, el cual se puede realizar un reclamo de diversas maneras, a través de vía web, vía telefónica y de manera presencial. Por otra parte, el banco Interbank cuenta con una plataforma propia de nombre "GIRU", donde se ingresan los reclamos. En el caso de los usuarios si tienen conocimiento básico de cómo realizar su reclamo.

TABLA 11

9.¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	El 60% son robos, el 30% por fraude y el 10% por operaciones no reconocidas.
Gerente 2	No hay un número exacto pero si se considera que se está haciendo efectiva las coberturas de seguro, haciendo el desembolso de lo robado o hecho por una operación no reconocida.

Funcionario 1	La frecuencia es de acuerdo al cliente si el es que cumple con la póliza del banco, se llena un formulario con las indicaciones solicitadas
Funcionario 2	Un fraude, un consumo no reconocido, transferencia, etc.
Funcionario 3	Todos los reclamos son solucionados, de cada 10 reclamos que se hacen, solamente 1 no se hace efectivo.
Funcionario 4	No tengo un número exacto, pero la mayoría se hacen efectivos.
Usuario 1	En mi caso con respecto al banco Interbank, si me devolvió mi dinero.
Usuario 2	En un 70%.
Usuario 3	Creo que un 50% se hace efectivo y el otro 50% no
Usuario 4	En base a mi experiencia que tuve por una transferencia no reconocida, el banco no me llegó hacer el reembolso.
Usuario 5	Un 70% efectivo.
Usuario 6	Es mínimo.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 11, los entrevistados manifiestan que el seguro se hace efectivo en el caso de robo, fraude, operaciones no reconocidas, etc. Así mismo consideran que el dinero que se reembolsa no es el 100% y se encuentran en desacuerdo ya que

están pagando un seguro por años para poder recibir la cantidad igualitaria a lo robado o hurtado.

TABLE 12

10. ¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió un robo, clonación de tarjetas u operación no reconocida?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	En el caso de préstamos tenemos la devolución si es que el cliente opta por ello, pero en caso de un crédito no se devuelve.
Gerente 2	La entidad financiera BCP no devuelve el dinero que se paga por el seguro, ya que este es un pago por un servicio.
Funcionario 1	No es reembolsable, por lo que el pago es mensual o anual.
Funcionario 2	El dinero no es reembolsable
Funcionario 3	El seguro lo sigue protegiendo, para que se siga haciendo las compras con normalidad pero no se devuelve.
Funcionario 4	Depende de los términos del seguro, ya que contamos con varios.
Usuario 1	Desconozco
Usuario 2	Hasta donde tengo entendido ese dinero no es devuelto, siendo así que esto más que un seguro es un negocio donde no

	solo el cliente debe de ganar si no también las entidades.
Usuario 3	Desconozco que se hace con el dinero de este seguro si no se sufre algún acto delictivo.
Usuario 4	No se que sucede pero me imagino que te devuelven.
Usuario 5	Desconozco.
Usuario 6	No, no te devuelven porque ese dinero queda para las aseguradoras.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 12, se puede observar que ocho (08) entrevistados conocen que es lo que sucede con el dinero, por ello responden que no es reembolsable, por lo que están pagando por un servicio, siendo así que cinco (5) desconocen qué es lo que sucede con dicho dinero.

TABLA 13

Objetivo específico: Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos del cliente

11. ¿Considera usted, que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Si existe el área de alertas, se envía un mensaje para ver si eres tú la persona que está realizando esta operación, pero en el caso de demorar en responder se realiza una llamada.

Gerente 2	En el BCP ya existe un área especializada donde se hace un seguimiento sobre estas operaciones que no realizó el usuario.
Funcionario 1	Si existe un área que está alerta a dichas operación "Area de prevencion de Fraudes"
Funcionario 2	Todas las entidades tienen un área especializada la cual son monitoreadas para evitar que nuestro cliente caiga en este tipo de incidentes.
Funcionario 3	Nuestra entidad financiera Interbank ya cuenta con un área especializada para estos fraudes u operaciones no reconocidas, el cual se encarga de atender los reclamos que hacen los usuarios.
Funcionario 4	Considero de que si, reforzando las claves, con respecto al cajero permitiendo hasta 3 intentos, mejorar las preguntas y reforzar a los usuarios que los colaboradores no llaman a pedir claves de las tarjetas.
Usuario 1	Si, la mayoría de bancos tienen un área pero deberían mejorar y estabilizar.
Usuario 2	Si, esta área debería estar más actualizada donde el cliente pueda tener una atención especial.
Usuario 3	Claro que sí, deberían implementar esa área donde solo se vea los casos de

	robos, fraudes, clonación, operaciones no reconocidas, etc. Ya que si bien es cierto se hacen los reclamos de manera general pero sería bueno que un área está encargada de ello,
Usuario 4	Si, ya que existen diferentes tipos de reclamos, no solo por robos o fraudes, sino por bloqueo de tarjetas, por el cobro de altos intereses, entonces se debería implementar un área para cada reclamo.
Usuario 5	Si, para tener un punto de llegada donde tu puedes ingresar tu queja.
Usuario 6	Si, debería ver para que tengan una atención especializada a dichos reclamos.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se aprecia en la tabla 13, de acuerdo a los gerentes y funcionarios ya existe un área especializada donde realizan un seguimiento de operaciones para alertar a los clientes. Por otro lado, los usuarios recomiendan que deberían mejorar para poder disminuir el índice de estos delitos.

TABLA 14

12. ¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito? ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Todo seguro es importante dependiendo de la necesidad del cliente.

	En caso de no contar con un seguro se debe proteger, siendo así que nuestra entidad se protege.
Gerente 2	Si es importante contar con un seguro, ya de hecho sucede que se atienden los reclamos de los usuarios que no cuentan con el seguro, en el caso de ser procedente se le desembolsa pero no al 100%
Funcionario 1	Si, porque es el dinero del cliente, aparte de que cubre tu dinero te brindamos beneficios, como el de salud, cubriendo con todos los gastos.
Funcionario 2	Si. No estoy de acuerdo porque el banco si devuelve el dinero a los que no cuentan con un seguro pero todo depende de la cantidad.
Funcionario 3	Si considero que se debe contar con un seguro de tarjetas, y a las personas que no tienen este seguro si se les da un respaldo pero no se le cubre al 100%
Funcionario 4	Si, por el tema de la delincuencia ya que ahora todos manejamos la app de banca por internet mediante el celular. Si estoy de acuerdo que el banco no proteja a quienes no cuenten con un seguro.
Usuario 1	No estoy de acuerdo porque si yo no pago el seguro el banco debe protegerme, por lo que soy parte de esa comunidad.

Usuario 2	<p>Si, en el caso que seas una persona que maneja una cantidad grande.</p> <p>No los bancos deberían de proteger de manera autónoma así tu pagues o no, pero siempre y cuando te devuelva algo de lo que perdiste y en el caso de que las personas si paguen el seguro se les debería de volver de manera total</p>
Usuario 3	<p>Si, ya que nadie está libre de algún robo o fraude. No estoy de acuerdo que el banco no cubra ya que de todas maneras utilizamos las tarjetas de su entidad confiando nuestro dinero a ellos.</p>
Usuario 4	<p>Creo que si la persona sabe que maneja cantidades fuertes si es necesario contar con un seguro, y no estoy de acuerdo ya que por más pequeña que sea la cantidad sustraída igual debe protegerse</p>
Usuario 5	<p>Si.</p> <p>Si por algo existe el seguro para ello el banco protege.</p>
Usuario 6	<p>No, no es necesario.</p> <p>El banco tendría que proteger a dichas personas que no cuenten con seguro.</p>

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

Como se aprecia en la tabla 14, diez (10) entrevistados están de acuerdo en pagar por un seguro de protección, por diferentes motivos, como el resguardo de su dinero, te cubre de imprevistos, te indemniza o reembolsan en caso de siniestros. Así mismo, dos (2) consideran que no es necesario contar con un seguro.

En caso de no contar con un seguro, la gran parte no está de acuerdo que las entidades financieras no protejan el dinero de los usuarios y en minoría si están de a

favor que el banco no proteja ya que por algo existe el seguro y se realiza un pago de protección.

TABLE 15

13. ¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso debido de las tarjetas?

Entrevistado	Respuesta
Gerente 1	Más responsabilidad por parte del usuario al tener cuidado cuando ingresa sus datos, por ende se debe crear una norma para que el usuario tenga conocimiento de ello.
Gerente 2	Más allá de una norma, considero que se debería implementar un área especializada donde se les capacite sobre la educación financiera a los usuarios.
Funcionario 1	El banco siempre actualiza su sistema, por ende se preocupa por el cliente.
Funcionario 2	Se debe implementar mejores condiciones y publicidades para que así cada cliente pueda tener información y no caer ante estos siniestros, teniendo en cuenta que el BCP siempre realiza publicidades para que los usuarios tengan conocimiento y estén actualizados.
Funcionario 3	Algunos términos y condiciones, por ejemplo, si haces una compra fuera del horario ya sea a partir de las 12am, tu como titular puedas ingresar al aplicativo

	y dar un shek que fuiste tú quien hizo la compra.
Funcionario 4	Considero que se debe implementar una norma donde se eliminen estas compras por POS, ya que actualmente existen robos a través de ello, o haya una sanción penal para estas personas que hacen mal uso.
Usuario 1	Fortalecer las normas existente y aplicar sanciones
Usuario 2	Una sanción definitiva para aquellas personas que realizan estos actos, de otras manera las entidades deben realizar capacitación para que las personas conozcan bien cuales son las cláusulas que contiene el contrato.
Usuario 3	No es una norma, pero se debería implementar las capacitaciones o educación financiera a los usuarios para que conozcan más a detalles de qué hacer ante un robo, fraude o clonación y así no entrar en el desespero y poder hacer un buen procedimiento a su reclamo.
Usuario 4	Se debería implementar una norma, donde el banco se haga responsable de estas denuncias por fraudes u operaciones no reconocidas ya que mediante la entidad se comete el delito y no llegar a la instancia de Indecopi.

Usuario 5	Más protección al consumidor.
Usuario 6	Que el banco tenga un sistema más minucioso.

NOTA: Entrevista aplicada por las autoras

De acuerdo a la tabla 15, se observa distintas opiniones, pero los entrevistados sugieren que no se debería implementar una norma, más bien se debe mejorar el sistema financiero, empezando por los trabajadores, brindándoles capacitaciones, realizando cuestionarios, para que así puedan brindar una información clara, deben mejorar sus publicidades en la manera que sea entendible para el usuario, manejar un sistema minucioso donde no se exponga todos los datos de los clientes, de la misma forma capacitar a los usuarios sobre la educación financiera

3.2 Discusión

Ya obtenidos los resultados de la investigación mediante la técnica de entrevistas, es menester la comprobación de los mismos que han sido adquiridos por otros expertos el cual tuvieron semejanza con el propósito de las autoras.

Como objetivo general se planteó, determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras en la ciudad de Chiclayo, al verificar los resultados y las apreciaciones de los entrevistados, se puede afirmar que el seguro de tarjetas no está protegiendo los derechos de los consumidores, si bien es cierto resguardan el dinero depositado en sus cuentas, así mismo en el caso de siniestros tienen derecho a pedir el reembolso, siempre y cuando se acojan a las cláusulas estipuladas del contrato, considerando que si resuelven los reclamos pero no se devuelve el dinero al 100% lo cual no está dando una efectividad positiva para los usuarios que sí tienen un seguro, de la misma manera, se requiere que el cliente tenga en posición todas las pruebas, para que el área especialidad realice su debido análisis y sea considerado ante el área legal. En base a la entrevista aplicada, dos usuarios fueron víctimas de estos fraudes, perteneciendo uno al BCP y el otro a Interbank, quienes efectivamente resolvieron el problema devolviéndoles su dinero, pero se encontraron disconforme ya que no se les devolvió la totalidad lo cual

ocasionó pérdidas para ellos. Por otro lado, los trabajadores están capacitados para brindar información clara y precisa en función de los servicios que ofrecen y los términos de los reclamos, siendo así que algunos seguros cuentan con limitaciones en cuanto a la cantidad de cobertura que ofrecen y condiciones bajo las cuales se pueden realizar reclamos. A menudo hay excepciones que los clientes no comprenden al momento de contratar con dicho servicio, la cual prefieren permanecer escépticos en lugar de leer el contrato o buscar información. De acuerdo con el informe de EA Consultants (2020), el resumen técnico del diagnóstico de efectividad en la protección al usuarios de servidores en México, enfatizan que la protección al consumidor debe reflejarse en la ejecución de la normativa, la infraestructura y un grupo de procedimientos, como en la evidencia de usuarios mejor protegidos, para ello se necesita un enfoque que se encargue de mediar la eficiencia, por sus resultados observados, ante ello se obliga a las partes que tengan interés, y a los propios consumidores que se desempeñen en un rol activo para la protección.

En relación al primer objetivo específico, vinculado con el análisis de la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas ofrecido por entidades financieras. En nuestro país la regulación y los mecanismos para sancionar a las entidades en caso de transgredir los derechos de los clientes se encuentran plasmados en el Código de Protección y Defensa del Consumidor (Ley N° 29571), de esta manera, cabe resaltar a la SBS e Indecopi, se han unido para brindar un servicio eficaz cumpliendo con sus objetivos y favoreciendo a los reclamos o denuncias emitidos por los consumidores. Siguiendo la misma línea, respecto a las políticas y condiciones que cada entidad plasma en su contrato, es pertinente agregar cláusulas donde permita tener conocimiento de cuáles son las aplicaciones que notifican al usuario ante una operación inusuales, como se corrobora de acuerdo a los resultados que todas las entidades financieras cuentan con plataformas que permite esta alertar como son; llamada telefónica, mensaje de texto, correo electrónico, siempre y cuando estén actualizados los datos del usuario. Tanto así que Gonzales (2018) en su tesis de grado analizó las cláusulas contractuales en las tarjetas de crédito, dando como resultado que la Ley N°29571 regula las cláusulas abusivas, así como de ineficacia absoluta y relativa, pero no brindan protección crediticia para respaldar de manera adecuada al consumidor en contra de las estipulaciones vejatorias escritas en los

contratos, también se tiene que imponer la publicación de la base de información del proceso aprobatorio de ellas mismas.

De acuerdo, al segundo objetivo específico asociado al análisis de la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos, se realiza un énfasis en el mecanismo que utilizan las entidades para presentar un reclamo, la cual emplean diferentes plataformas brindando facilidad y acceso mediante vía web, vía telefónica y de manera presencial, así mismo se tiene de plataformas propias para ingresar sus solicitudes de reclamo donde acarrea un plazo de 7 a 15 días hábiles, en caso de necesitar más tiempo la entidad es responsable de informar con la única finalidad de resolver en beneficio del consumidor. En líneas anteriores se hizo mención sobre dos casos, ambos tuvieron un reembolso bajo las condiciones de cobertura del contrato dando como resultado la efectividad de recuperación de una cantidad de dinero, siendo así que no fue factible el desembolso total, por lo que las entidades tienen una cláusula en su contrato donde por cierto siniestro se devuelve un porcentaje. Por último, si el usuario nunca ha sufrido un siniestro, el banco no es responsable de restituir dicho dinero, por lo que el cliente paga por un servicio contratado. Para ello Palomino (2022) en sus tesis sobre la protección al consumidor y la atención a los reclamos, manifiesta que Indecopi tiene una competencia para proteger a los consumidores, es así que la SBS se encarga de remitir los reclamos a la oficina de Indecopi para que este les brinde solución, caso contrario sería si las denuncias que son ingresadas a esta última son de competencia de la SBS no tendrían procedencia en la resolución final, ya que se tendría que pasar directamente a la SBS, así mismo hace mención que es necesario implementar de manera inmediata una ventanilla donde se realicen los reclamos

En conclusión de acuerdo al último objetivo se propone recomendar a las entidades financieras, monitorear y reforzar las áreas especializadas capacitando a sus colaboradores sobre la vulnerabilidad e información de datos y operaciones inusuales por parte de los usuarios, estando alerta a los riesgos inherentes de las tarjetas, por otro lado que proporcionen a los clientes una descripción detallada, clara y precisa de los beneficios, exclusiones, y limitaciones, evitando términos legales complicados, también se debe implementar programas de educación financiera para que los clientes comprendan cómo funcionan los créditos, seguros de sus tarjetas y

que de esa forma conozcan el tema financiero en todos sus aspectos, desde el cobro de un seguro hasta la extinción de este, de la misma manera mostrarles cómo utilizar las app, y que riesgos pueden surgir de un uso indebido, a ello agregar en qué situaciones pueden reclamar y evitar poder ser víctimas de fraudes, estafas, etc. Respecto a ello Cristobal Baeza (2024) en la revista de BBVA sobre consejos para evitar las estafas digitales, manifiesta sobre la educación financiera, el cual permite tomar las decisiones adecuadas dentro de este ámbito, ya que en el futuro va permitir que los consumidores puedan identificar los riesgos y detectarlos a tiempos, es por ello mismo que tuvieron la iniciativa en el año 2021 de celebrar la semana de educación financiera con el objetivo de educar e informar a todas las personas para que puedan tomar decisiones de manera responsable respecto a los productos y herramientas financieras.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 Conclusiones

- Se concluye que el seguro de tarjetas no está siendo efectiva en la protección de los derechos de los clientes, por lo que cada entidad financiera al momento de resolver los reclamos no te reembolsa el 100% del dinero, lo que se considera una desventaja para el usuario causándole pérdidas económicas, por otro lado se tiene en cuenta que es necesario pagar un seguro, siempre y cuando se esté de acuerdo con las coberturas que esta ofrece, ya que, en nuestro país se vive de manera diaria diferentes sucesos como son: la clonación de tarjeta, fraude, operaciones no reconocidas, robos, hurtos, etc.
- Se concluye que la normativa para las entidades financieras y consumidores tienen un respaldo a través de la SBS (sistema financiero), Indecopi (Protección al consumidor) y la Ley 29571 donde se amparan los derechos de los usuarios ante alguna vulnerabilidad o riesgo, por lo que este último es libre de elegir un servicio de seguro, por consiguiente este mismo cumple un rol importante al protegerlo de los riesgos derivados de las tarjetas.

- Se concluye a través de los resultados y experiencia de dos entrevistados que las entidades financieras brindan distintas plataformas para realizar los reclamos, brindando una solución efectiva dentro de los plazos determinados, ya que, si logran reembolsar el dinero que fue sustraído mediante un acto ilícito (robo, fraude, operación no reconocida, etc) pero todo en base a sus coberturas, es decir, que si cumplen con los términos del contrato de seguro de tarjetas, esto deja en evidencia que las entidades resguardar el dinero de sus clientes pero de manera que les convenga a ellos, por lo que solo devuelve una cierta cantidad, si bien es cierto debemos de pagar por un seguro el cual nos da la seguridad que al momento que suceda algún siniestro, las entidades nos devolverán de manera total el desembolso del dinero.

4.2 Recomendaciones

- Se recomienda a las entidades financieras que establezcan un control mensual de las inspecciones y supervisiones de los contratos para la apertura de tarjetas de crédito, en caso de haber más reclamos, se tendría que hacer más seguido, por otro lado, se debe asegurarse que el cliente tenga la opción de contratar el seguro de forma voluntaria y no como una condición para acceder a la tarjeta o crédito y verificar que el cliente haya aceptado el seguro explícitamente, evitando la inclusión automática o la activación sin su autorización.
- Se recomienda a las entidades financieras, monitorear y reforzar las áreas especializadas, capacitando a sus colaboradores sobre la vulnerabilidad e información de datos y operaciones inusuales, Por otro lado se debe implementar un curso del sistema financiero para los colegios, institutos, universidades, centro de labores y población vulnerable, siendo así que los usuarios puedan estar alerta a los riesgos inherentes de las tarjetas, por otro lado que proporcionen a los clientes una descripción detallada, clara y precisa de los beneficios, exclusiones, y limitaciones, evitando términos legales complicados

- Por último se debe agregar en el contrato una cláusula para que los consumidores conozcan sus derechos y entiendan cómo funcionan los seguros asociados a sus tarjetas, por otro lado se debe proporcionar guías, videos, y recursos interactivos que expliquen los beneficios y riesgos de estos seguros y sobre todo que los funcionarios tenga un trato justo, con un debido respeto.

V. REFERENCIAS

- Alarcón. L. (2023, agosto 27) Robos Digitales: Las millonarias multas a los bancos por consumos no reconocidos. *Ojo-Público*. <https://ojo-publico.com/4559/las-millonarias-multas-los-bancos-por-consumos-no-reconocidos>
- Arévalo J. (2020, junio 26). Chiclayo: PNP recibió más de 800 denuncias por estafas online durante cuarentena. *El comercio*. <https://elcomercio.pe/peru/chiclayo-pnp-recibio-mas-de-800-denuncias-por-estafas-online-durante-cuarentena-noticia-nnpp-noticia/?ref=ecr>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). "Diseño y metodología de la investigación". *Consejo Nacional de Tecnología*. <https://doi.org/http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Arenas, B. (2020). *Concepto de investigación*. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6138488>
- Abanto Alejo, R (2020). *La clonación de tarjetas de crédito y la responsabilidad civil de la entidad financiera 2020*. [Tesis para optar al título profesional de abogado. Universidad privada del norte]. Repositorio Universidad privada del norte: [Abanto Alejo, Ricardo.pdf \(upn.edu.pe\)](https://upn.edu.pe/AbantoAlejo,Ricardo.pdf)

- Balcazar Diaz, W. Y. (2017) *“Medias de Seguridad que deberían incorporarse a fin de evitar operaciones no reconocidas en las Tarjetas de Crédito y Débito Tesis.* [Para obtener el título profesional de abogado. Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Universidad Privada Antenor Orrego: <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3314>
- Banco de Crédito del Perú [BCP]. (2024). *Protección de Tarjetas Plus BCP.* Viabcp: <https://www.viabcp.com/seguros/financieros/proteccion-de-tarjetas?pcid=viabcp:home:proteger-mis-tarjetas:masivo:que-hacemos-hoy6>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria [BBVA]. (2024). *Seguro de tarjetas.* Viabbva: <https://www.bbva.mx/personas/productos/seguros/objetos-personales/seguro-de-tarjetas.html>
- Banco Falabella (2024) *Seguros de Tarjetas protegidas.* Viafalabella: <https://www.bancofalabella.pe/seguros/seguro-tarjeta-protegida>
- Bazaco Sánchez, J. D. (2018). *Análisis financiero de Operaciones Bancarias.* [“Para obtener el grado de administrador de empresas. Universidad de Valladolid Facultad de ciencias económicas y empresariales]. Repositorio Universidad Valladolid: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/33994/TFG-E463.pdf?sequence=1>
- Banco Central de Reserva del Perú. [BCRP]. (2020). *Efectos de la Multi Adquirencia en el mercado de tarjetas de pago peruano. Reporte de estabilidad financiera:* <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Estabilidad-Financiera/2020/noviembre/ref-noviembre-2020-recuadro-5.pdf>
- Baeza, C. (2024). Consejos para evitar estafas digitales: riesgos y prevención. Revista BBVA. <https://www.bbva.com/es/pe/innovacion/consejos-para-evitar-estafas-digitales-riesgos-y-prevencion/>
- Borbor Balón, P. A. (2024). *Aprendizaje de máquina para detectar fraude en tarjetas de débito de la cooperativa de ahorro y crédito lucha campesina de la ciudad de Cumandá.* [Para optar Previo a la obtención del grado académico en Magister en tecnologías de la información. Universidad estatal península de Santa Elena facultad de Sistema y Telecomunicaciones Instituto de Postgrado]. Repositorio Universidad Estatal Península de Santa Elena:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/11216/1/UPSE-MTI-2024-0002.pdf>

Constitución Política del Perú [Const]. Artículo 65. (1993, 30 de diciembre). (Perú). Congreso de la Republica. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/198518/Constitucion_Politica_del_Peru_1993.pdf?v=1594239946

Constitución Española [Const]. Artículo 51. (1978, 27 de diciembre). (España). Gobierno de España. <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1978-31229>

Constitución Argentina [Const]. Artículo 42. (1853, 1 de mayo de 1853). (Argentina). Sistema Argentino de informática Jurídica. <http://www.saij.gov.ar/nacional-constitucion-nacion-argentina-Inn0002665-1853-05-01/123456789-0abc-defg-g56-62000ncanyel>

Damen, A (2022). *Banco adquirente frente a banco emisor: guía de 3 minutos*. MONEI BLOG: <https://monei.com/es/blog/acquiring-bank-vs-issuing-bank/>

Diez, P. (1996). *Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial, Introducción - Teoría del contrato*, Vol. I, Madrid, 1996.

De la Puente, M. (2017) "Cláusulas generales de los contratos y mercado, Gaceta Jurídica, Lima.

Decreto N°7-2015. Ley de Tarjeta de Crédito. (2015, 08 de diciembre) Congreso de la República de Guatemala. *Diario de Centro América*. https://www.congreso.gob.gt/assets/uploads/info_legislativo/decretos/2015/07-2015.pdf

EA Consultants. (2020). Diagnóstico de la Eficiencia de la Protección a los Usuarios de Servicios Financieros en México. Resumen tecnico: https://sparkassenstiftung-latinoamerica.org/fileadmin/user_upload/pdf/Estudios/Resumen-T%C3%A9cnico-Diagn%C3%B3stico-de-la-Eficiencia-a-los-USF-en-M%C3%A9xico.pdf

Esparza, J. (2023). *Operaciones bancarias y financieras. Unidad 3. Operaciones de crédito activas (financiamiento)*: <http://web.uqroo.mx/archivos/jlesparza/acpsc106/Unidad%203%20OperActivas.pdf>

Fernández. H. (2020) Tipos de justificación en la investigación científica. *Revista espíritu emprendedor tres*. 4, (3) 65-76. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>

- Folgueiras Bertomeu, P. (2016) "Técnica de recogida de información: La entrevista". Universidad de Barcelona. recuperado de: <https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/99003/1/entrevista%20pf.pdf>
- González Herrera I. A. (2018). *Análisis jurídico de las cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito*. [Tesis para optar al título profesional de abogado. Universidad señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán: [González Herrera, Irwing Agamenón.pdf \(uss.edu.pe\)](#)
- Gutiérrez, M. (2024, abril 4). Bancos se arman con inteligencia artificial y seguros para frenar 882 millones de ciberataques y fraudes contra sus clientes. *La República*. <https://www.larepublica.net/noticia/bancos-se-arman-con-inteligencia-artificial-y-seguros-para-frenar-882-millones-de-ciberataques-y-fraudes-contra-sus-clientes>
- Guzmán, C. (2024). *Los Derechos de los consumidores en el Perú*. Universidad Continental. Blog escuela de Posgrado. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/derechos-de-los-consumidores-peru>
- Hidalgo, L. (2021). "Confiabilidad y Validez en el contexto de la investigación". p.7. Universidad Central de Venezuela. <http://www.ucv.ve/uploads/media/Hidalgo2005.pdf>
- Interbank (2024) *Banco interbank del Perú*. Copyright. <https://interbank.pe/>
- Ley N° 29571 de 2010 (2010, 2 de septiembre). Congreso de la República. Código de Protección y Defensa del Consumidor. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1351847/LEY%2029571.pdf.pdf?v=1602084982>
- Ley 26702 de 1996 (1996, 9 de diciembre). Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. El peruano, normas legales. <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>
- Marchini, G. (2020). *El sistema financiero peruano 1970-2004*. México y la cuenta de pacífico, (46), 43-57.
- Maldonado Gomez, W. I. (2021). *Cumplimiento de principios éticos en tesis de pregrado de médicos colegiados-región Lambayeque*, 2018.

- Miñope Lluen Cruz, I. (2020) *Proponer la Exoneración de Intereses por parte de Entidades Financieras Públicas en los Préstamos a Docentes Discapacitados*. [Para optar el título profesional de abogada. Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7714/Mi%c3%b1ope%20Lluen%20Cruz%20Irene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales Marrugo, M. P & Prieto Pardo, L.F. (2021). *Eficiencia de la protección al consumidor financiero en el fraude de tarjetas de crédito*. [Para optar el título profesional de abogada. Universidad Santo Tomas]. Repositorio Universidad Santo: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42995/2022luisaprieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Muguira, A. (2024, 19 junio). *Diseño de investigación: Elementos y características*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>
- Nadil, Z. (2020). *Fundamentos de la clasificación de riesgos*. Financiera Confianza S.A.A. <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/temp/Fundamentos%20Confianza%20Dic%20.pdf#:~:text=Financiera%20Confianza%20se%20enfoca%620en,de%20vida%20en%20f>
- Ochoa Quispe, M.E. (2021). *Las Medidas De Seguridad en las Operaciones Bancarias por Internet según los Órganos Resolutivos de Procedimientos Sumarísimos del Indecopi de Ica, Arequipa y Tacna 2021*. [Trabajo de Investigación para Optar el Grado Académico de Maestría en Gestión Pública, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Académico USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/12799/ochoa_qm_e.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino Julian, F.A. (2022). *Protección al consumidor financiero: ¿Las controversias sobre atención de reclamos se deben resolver de manera conjunta entre SBS e Indecopi a través de grupos de trabajo para brindar una respuesta integral y especializada?* [Trabajo académico para optar el título de segunda especialidad en Derecho de Protección al consumidor]. Repositorio Académico Pontificia Universidad Católica del Perú.

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/24585/PALOMINO_JULIAN_FATIMA_ALESSANDRA_TA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Res N° 55570 - 2019. (2019, 27 de noviembre). Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de fondos de pensiones. (Socorro Heysen, Z). https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1877/v1.0/Adjuntos/5570-2019.R.pdf

Rivas, A. (2023, 16 de septiembre). Justificación de una investigación: Cómo elaborar. *Guía Normas APA*. <https://normasapa.in/justificacion-de-una-investigacion/>

Robles Bustos, E. K (2020) *“El perfil de riesgo y el costo de seguro de depósito en las cooperativas de ahorro y crédito de Tungurahua del segmento I”*. [Para Obtener el Título de Ingeniera Financiera. Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31728/1/T4856ig.pdf>

Rodríguez Ruiz, Y.M & Ruiz Torres, S. L (2021). *Transacciones en el mercado electrónico y el fraude con tarjetas de crédito y débito en el entorno virtual de los negocios de la ciudad de Pucallpa*. [Para optar al título profesional de contador público. Universidad nacional de Ucayali]. Repositorio Universidad nacional de Ucayali: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5340/B5_2022_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_YESABEL-RODRIGUEZ_SEGUNDO-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romero Lavado, N. J (2019). *Las cláusulas abusivas del contrato bancario en las tarjetas de crédito y su influencia en los derechos del consumidor financiero*. [Tesis para obtener el título profesional de abogado, Universidad Peruana de los Andes] Archivo Digital: [TESIS - ROMERO LAVADO.pdf \(upla.edu.pe\)](https://tesis.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/123456789/1/ROMERO_LAVADO.pdf)

San Miguel, V. (2019, 9 de agosto). *“El contrato de tarjeta de crédito”*. revista Lp Pasión por el derecho, Lima: [El contrato de tarjeta de crédito, por Vladimir San Miguel | LP \(lpderecho.pe\)](https://lpderecho.pe/contrato-de-tarjeta-de-credito/)

Seguin, P. (2020, 20 de febrero). *Spyware: detección, prevención y eliminación*. Academy. <https://www.avast.com/es-es/c-spyware>

Stripe, (2020, 17 de noviembre). *¿Qué es un banco emisor? Conoce sus funciones y utilidad para tu empresa*. <https://stripe.com/es/resources/more/issuing-banks#:~:text=Los%20emisores%20son%20entidades%20financieras,necesario%20para%20cubrir%20el%20pago.>

- Silvestre Miraya, I., & Huamán Nahula, C. (2019). Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria.
- Superintendencia de Bancos y Seguros y AFP (2017). *Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera*. Ministerio de Educación. <https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/guia%20del%20docente%202017.pdf>
- Sol tv Perú (2022, 19 julio). *Chiclayo: denuncia a conocido bando por presunto fraude*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=bi0wc96e5Rg>
- Tesisadmin. (2023, 6 de abril). ¿Por qué es importante para tu tesis la justificación teórica? *Tesis, asesoría y capacitación*. <https://tesishoy.com/que-es-la-justificacion-teorica-y-por-que-es-importante-para-tu-tesis/>
- Tomas: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/42995/2022luisaprieto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toledo, M. (2021). *Técnicas de investigación de cualitativas y cuantitativas FAD, UAEMex*. Universidad Autónoma del Estado de México. <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Villalobos, M (2023). Justificación de la investigación. Instituto de Educación Superior Pedagógico Publico “Sagrado corazón de Jesús”. <https://es.slideshare.net/slideshow/4justificacin-de-la-investigacin2023pptx/267432295>
- Weingarten & Gheresi, (2017). “*Manual de los derechos de usuarios y consumidores*”. 2° edición actualizada y ampliada. Argentina [MANUAL DE LOS DERECHOS DE USUARIOS Y CONSUMIDORES Carlos A. Gheresi y Celia Weingarten \(Directores\) \(praxisjuridica.com.ar\)](https://praxisjuridica.com.ar)
- Zary Corral. M. (2015). *El seguro de crédito como herramienta de desarrollo de las pequeñas y medianas empresas*. [Para obtener Maestría en derecho, en derecho financiero, Bursátil y Seguros. Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador]. Repositorio Universidad Andina Simón Bolívar: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4457/1/T1609-MDE-Zary-EI%20seguro.pdf>

VI. ANEXOS

ANEXO 01: RESOLUCIÓN DE APROBACIÓN DE TÍTULO

USS

25

Años

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
RESOLUCIÓN N° 1193-2024/FADHU-USS

Pimentel, 11 de octubre del 2024

VISTO:

El oficio N° 0058-2024/FADHU-ED-USS de fecha 11 de octubre del 2024, en donde la Escuela Profesional de Derecho, eleva el informe que le (los) estudiante VÁSQUEZ ORDÓNEZ NATALY NOEMI, Y,

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 16° establece que: *“La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...)”*.

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *“La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, inciso 6.5) *“Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística”*.

Según lo establecido en el Artículo 45° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *“Obtención de Grados y Títulos: Para la obtención de grados y títulos se realiza de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas.*

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 6, aprobado con Resolución de Directorio N°015-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 72°: Aprobación del tema de investigación: El Comité de Investigación de la escuela profesional eleva los temas del proyecto de investigación y del trabajo de investigación que esté acorde a las líneas de investigación institucional a Facultad para la emisión de la resolución.
- Artículo 73°: Aprobación del proyecto de investigación El (los) estudiante (s) expone ante el Comité de Investigación de la escuela profesional el proyecto de investigación para su aprobación y emisión de la resolución de facultad.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 09 aprobado con resolución de directorio N° 0120-2022/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: *“Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)”*.
- Artículo 24°: *“La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)”*.
- Artículo 25°: *“El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C.”*

Que, mediante Resolución N° 1109-2024/FADHU-USS de fecha 34 de julio del 2024, se resuelve aprobar el tema de Investigación (tesis) denominado: *“EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTES EN ENTIDADES FINANCIERAS – CHICLAYO 2023”*, presentado por el estudiante VÁSQUEZ ORDÓNEZ NATALY NOEMI.

Que, mediante el oficio N° 0058-2024/FADHU-ED-USS de fecha 11 de octubre del 2024, remitido por la Escuela Profesional de Derecho, quien eleva la solicitud presentada por la (e) estudiante VÁSQUEZ ORDÓNEZ NATALY NOEMI, en donde solicita la incorporación de la estudiante YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ANGELES como autor del tema de Investigación (tesis) denominado: *“EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTES EN ENTIDADES FINANCIERAS – CHICLAYO 2023”*.

USS

25

Años

RESOLUCIÓN N° 1109-2024/FADHU-USS

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: AUTORIZAR y APROBAR la incorporación del estudiante YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ANGELES como autor de la investigación Tesis denominado: 'EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTES EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023'.

ARTÍCULO SEGUNDO: APROBAR el tema de investigación Tesis del denominado: 'EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTES EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023', presentado por la (os) estudiantes VASQUEZ ORDÓNEZ NATALY NOEMI y YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ANGELES.

ARTÍCULO TERCERO: DEJAR SIN EFECTO la Resolución N° 1109-2024/FADHU-USS de fecha 24 de julio del 2024, en el extremo que corresponde al estudiante VASQUEZ ORDÓNEZ NATALY NOEMI.

ARTÍCULO CUARTO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Dioses Lesoano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

ANEXO 02: ACTA DE APROBACIÓN DEL JURADO



ACTA DE APROBACIÓN DEL ASESOR

Yo **Dr. Barrio de Mendoza Vásquez Robinson**, quien suscribe como asesor designado mediante Resolución de Facultad N°1131-2024/FADHU-USS, del proyecto de investigación titulado “Eficacia del Seguro de Tarjetas de Crédito en la Protección de Derechos de Cliente en Entidades Financieras - Chiclayo 2023”, desarrollado por las estudiantes: **Nataly Noemi Vásquez Ordoñez, Lucila de los Ángeles Yauce Montaña** del programa de estudios de la **Escuela Profesional de Derecho**, acredito haber revisado, y declaro expedito para que continúe con el trámite pertinentes.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Dr. Barrio de Mendoza Vásquez Robinson	DNI: 41202847	 
---	---------------	--

Pimentel, 11 de Diciembre del 2024

ANEXO 03: ACTA DE ORIGINALIDAD

ANEXO 04: INSTRUMENTO

GUIA DE ENTREVISTA

Distinguido participante.

La presente investigación es denominada: **“EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023”** que tiene por objetivo: "Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023"

Agradezco anticipadamente su disposición y colaboración en la presente.

Entrevistado:

Puesto actual:

Experiencia profesional:

Objetivo General: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2024

- 1. ¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?**

- 2. ¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?**

3. **¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros? ¿Por qué?**

Objetivo Específico: Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras.

4. **¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en el caso de transgresión de los derechos del cliente?**
5. **¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?**
6. **¿Conoce usted cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados trabajadores de las entidades financieras?**

7. **¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?**

Objetivo específico: Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito.

8. **¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?**
9. **¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?**
10. **¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?**

Objetivo Específico: Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras.

11. ¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?

12. ¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito?, ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?

13. ¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso debido de las tarjetas de crédito?

ANEXO 05: FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO

GENERAL: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras. *Chiapas 2023*

¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de

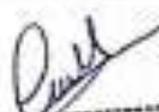
A

D ()

trabajadores de las entidades
financieras?

SUGERENCIAS:

	seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?	
12	¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito?, ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS
13	¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?	A () D (X) <i>sería uso debido, no indebido</i> SUGERENCIAS


 Dora María Ceballos Oyar
 ABOGADA
 REG. ICAL 9448



Universidad
Señor de Sipán

FICHA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL DOCENTE	CECILIA HANNAEL CASSARO
2.	PROFESIÓN	ABOGADA
	ESPECIALIDAD	Derecho Civil
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	DOCENTE
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN		
EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DE LAS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS:		VÁSQUEZ ORDONEZ NATALY NOEMÍ
NOMBRES Y APELLIDOS:		YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ÁNGELES
PROGRAMA		FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN (USS) - ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista (X) 2. Cuestionario () 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.
		ESPECÍFICOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras. 2. Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito. 3. Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas, para que usted marque con un aspa (X) "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO (especifique sus sugerencias)		
N°	DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	RESPUESTAS
01	¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS:

02	¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros? ¿Por qué?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en el caso de transgresión de los derechos del cliente?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	¿Conoce usted cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p>

	trabajadores de las entidades financieras?	SUGERENCIAS:
07	¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?	A (X) D () SUGERENCIAS
10	¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?	A (X) D () SUGERENCIAS
11	¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un	A (X) D () SUGERENCIAS

	seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?	
12	¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito? ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS
13	¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?	A (X) D () SUGERENCIAS


 Dra. Cecilia Novati
 ICAL 6034



Universidad
Señor de Sipán

FICHA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL DOCENTE	Niño Morante, Luis Alberto
2.	PROFESIÓN	Abogado - Docente
	ESPECIALIDAD	Gestión Pública - Penal
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	10 años
	CARGO	Docente - Gerente Asesoría Jurídica
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN		
EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DE LAS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS:		VÁSQUEZ ORDÓÑEZ NATALY NOEMI
NOMBRES Y APELLIDOS:		YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ÁNGELES
PROGRAMA		FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN (USS) – ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista (X) 2. Cuestionario () 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()

5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.
		ESPECÍFICOS: <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras. 2. Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito. 3. Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras.
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas, para que usted marque con un aspa (X) "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO (especifique sus sugerencias)</p>		
N°	DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	RESPUESTAS
01	¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS:

02	¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros? ¿Por qué?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en el caso de transgresión de los derechos del cliente?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	¿Conoce usted cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados	<p style="text-align: center;">A (X) D ()</p>

	trabajadores de las entidades financieras?	SUGERENCIAS:
07	¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS:
08	¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?	A (X) D () SUGERENCIAS:
09	¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?	A (X) D () SUGERENCIAS
10	¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?	A (X) D () SUGERENCIAS
11	¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un	A (X) D () SUGERENCIAS

	seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?	
12	¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito?, ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?	A (X) D () SUGERENCIAS
13	¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?	A (X) D () SUGERENCIAS

Luis Alberto Vela Buitrago
ARDCA-DO
ICAL N° 6596

FICHA DE VALIDACIÓN NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL DOCENTE	<i>Erik F. Obdul Araya</i>
2.	PROFESIÓN	<i>Abogado - Catedrático</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Derechos de Empresa</i>
	GRADO ACADÉMICO	<i>Doctor</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>18</i>
	CARGO	<i>Investigador RENACYT.</i>
TÍTULO DE INVESTIGACIÓN		
EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023		
3. DATOS DE LAS TESISISTAS		
NOMBRES Y APELLIDOS:		VÁSQUEZ ORDOÑEZ NATALY NOEMI
NOMBRES Y APELLIDOS:		YAUCE MONTAÑO LUCILA DE LOS ANGELES
PROGRAMA		FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES DE LA UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN (USS) - ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista (X) 2. Cuestionario () 3. Lista de cotejo () 4. Diario de campo ()

<p>5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>GENERAL: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras. 2. Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito. 3. Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras. 	
<p>A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas, para que usted marque con un aspa (X) "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO (especifique sus sugerencias)</p>		
N°	DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	RESPUESTAS
01	¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>

02	¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
03	¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros? ¿Por qué?	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
04	¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en el caso de transgresión de los derechos del cliente?	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
05	¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p> <p>SUGERENCIAS:</p>
06	¿Conoce usted cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados	<p>A <input checked="" type="checkbox"/> D ()</p>

	trabajadores de las entidades financieras?	SUGERENCIAS:
07	¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS:
08	¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS:
09	¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS:
10	¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS:
11	¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS:

	seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?	
12	¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito?, ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS
13	¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?	A <input checked="" type="checkbox"/> D () SUGERENCIAS



Handwritten signature and stamp. The stamp contains the text: "Comisión de Seguimiento al Banco de México S.A. de C.V." and "10 de mayo de 2012".



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, ... de ... de 2024

Quien suscribe:

Luis Eduardo González-Ojeda Jhan

Gerente del Banco de Crédito del Perú

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación,

Denominado: **EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023.**

Por el presente, el que suscribe, señor Dr. Alejandro Cruzata Martínez rector de la empresa Universidad Señor de Sipán S.A.C, AUTORIZO a los estudiantes Vásquez Ordoñez Nataly Noemí identificado con DNI N° 74624083, Yauce Montaña Lucila de los Angeles identificado con DNI N° 77353461 estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y autores del trabajo de investigación denominado EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

Nombre y Apellidos:

Cargo de la empresa:

Luis Eduardo González-Ojeda Jhan
Luis Eduardo González-Ojeda Jhan
Gerente de Agencia
CUI 09310017 / MAI 27497
Dirección de Entidad de Atención



AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo,⁹ de...¹¹ de 2024

Quien suscribe:

Nicolas Ybarra Valle

Gerente del Banco Internacional del Perú S.A.A

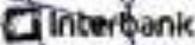
AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación,

Denominado: **EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023.**

Por el presente, el que suscribe, señor Dr. Alejandro Cruzata Martínez rector de la empresa Universidad Señor de Sipan S.A.C. AUTORIZO a los estudiantes Vásquez Ordoñez Nataly Noemí identificado con DNI N° 74624083, Yauce Montaña Lucila de los Angeles identificado con DNI N° 77353461 estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y autores del trabajo de investigación denominado EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantiza la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.

Nombre y Apellidos:
Cargo de la empresa:



NICOLÁS YBARRA VALLE
GERENTE GENERAL

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Chiclayo, de 11 de 2024

Quien suscribe:

Randy Carrion Arango

Gerente del Banco Scotiabank Perú S.A.A

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación,

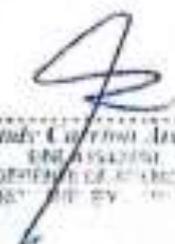
Denominado: EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023.

Por el presente, el que suscribe, señor Dr. Alejandro Cruzata Martínez rector de la empresa Universidad Señor de Sipán S.A.C, AUTORIZO a los estudiantes Vásquez Ordoñez Nataly Noemí identificado con DNI N° 74624083, Yauce Montaña Lucila de los Angeles identificado con DNI N° 77353461 estudiantes de la Escuela Profesional de Derecho y autores del trabajo de investigación denominado EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente,

Nombre y Apellidos: Randy Carrion Arango

Cargo de la empresa: Banco Ripley


Randy Carrion Arango
GERENTE DE ASESORIA
BANCO RIPLEY S.A.

ANEXO 07: MATRIZ DE CONSISTENCIA

MATRIZ DE CONSISTENCIA
TITULO DE LA INVESTIGACION:

"Eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023"

PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORÍAS Y SUB CATEGORIAS	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODOLOGÍA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Formulación Interrogativa:</p> <p>¿Es eficaz el seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de clientes en entidades financieras?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023</p>	<p>Categoría 1</p> <p>Seguro de tarjetas de crédito</p> <p>Sub Categoría 1</p> <p>Entidades financieras</p>	<p>Población:</p> <p>Abogados</p> <p>Gerentes</p> <p>Funcionarios</p> <p>Usuarios</p> <p>Muestra:</p> <p>Muestreo no probabilístico</p>	<p>Tipo de Investigación:</p> <p>cualitativa</p>	<p>Técnicas:</p> <p>Entrevista y análisis documental</p>
	<p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar la normativa, 	<p>Categoría 2</p> <p>Derecho de clientes</p> <p>Sub Categoría 2</p>	<p>Tipo de muestreo:</p>	<p>Diseño</p> <p>No experimental</p>	<p>Instrumentos:</p> <p>Cuestionario</p>

	<p>políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras.</p> <ul style="list-style-type: none">• Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos relacionados con el seguro de tarjetas de crédito.• Proponer recomendaciones para mejorar la		No probabilístico		
--	--	--	-------------------	--	--

COBERTURAS	SUMAS ASEGURADAS	DEDUCIBLES
Compras no reconocidas por el asegurado en locales comerciales ubicados dentro del territorio nacional utilizando sus tarjetas emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas o; (II) secuestro del asegurado.	S/ 5,000	Sin deducible
Compras no reconocidas por el asegurado por internet utilizando sus tarjetas emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas dentro del territorio nacional; o (II) secuestro del asegurado dentro del territorio nacional o; (III) por fraude por internet.	S/ 15,000	Sin deducible
Transferencias de dinero no reconocidas por el asegurado realizadas a través de canales virtuales válidos y proporcionados a su favor por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas dentro del territorio nacional; o (II) secuestro del asegurado dentro del territorio nacional o; (III) por fraude por internet.	S/ 15,000	Sin deducible
Retiros de dinero no reconocidos por el asegurado en cajeros automáticos (ATM) a consecuencia del uso forzado de sus tarjetas emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia de secuestro ocurrido dentro del territorio nacional.	S/ 5,000	Sin deducible
Robo de dinero retirado de cajeros automáticos (ATM) o agente por el asegurado con sus tarjetas emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ ocurrido dentro del territorio nacional.	S/ 5,000	Sin deducible

CONDICIONES: Las presentes coberturas están limitadas a un evento por año hasta el límite de la suma asegurada por cada una de ellas, según se indica en las Condiciones Particulares de la póliza o el Certificado de Seguro. Para efectos del presente seguro por año se considera al periodo de doce meses consecutivos contabilizados desde el momento del inicio de contratación del seguro. Las coberturas por robo tendrán un máximo de 4 horas después de ocurrido el siniestro o hasta el momento del bloqueo de la Tarjeta de Débito y/o Tarjeta de Crédito, lo que ocurra primero. En caso de secuestro, el lapso se contabilizará una vez liberado el ASEGURADO.

Las coberturas de hurto, pérdida y cambio tendrán un límite máximo de 24 horas previas al bloqueo. En caso de robo de dinero retirado del cajero automático (ATM) o Agente, tendrá cobertura por un máximo de 2 horas posterior al retiro del dinero. La cobertura de fraude por internet, tendrá un límite de 60 días previos al bloqueo de la Tarjeta de Débito y/o Tarjeta de Crédito.

OTROS SEGUROS: Este seguro reemplaza cualquier plan de seguro de protección de Tarjeta de Crédito y/o Débito tomado con anterioridad por el ASEGURADO con PACÍFICO SEGUROS, a través del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.

IMPORTANTE: PACÍFICO SEGUROS es el único y exclusivo responsable de las coberturas contratadas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ. En este sentido, PACÍFICO SEGUROS es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ en la comercialización de los seguros.

PÓLIZA ELECTRÓNICA En caso haya autorizado a PACÍFICO SEGUROS a que realice la entrega de la póliza en una dirección electrónica, esta será enviada dentro de un plazo de 15 días calendario de haberse presentado la presente solicitud. ASEGURADO declara expresamente: (i) haber sido informado sobre la forma, procedimiento, ventajas y posibles riesgos

asociados al envío de la póliza por medios electrónicos; (ii) tener conocimiento sobre las medidas de seguridad que me corresponde aplicar; (iii) conocer que se confirmará la recepción de la póliza a través de un sistema informático que verifica si el correo electrónico enviado llegó a la bandeja de entrada de mi dirección electrónica; y, (iv) aceptar que, a efectos de garantizar la autenticidad e integridad de la póliza, ésta contará con la firma electrónica del representante de la Compañía y será enviada, con copia a una entidad Certificadora, en un archivo PDF encriptado.

DERECHO DE ARREPENTIMIENTO: Si el seguro fuera contratado a través de un comercializador o de la banca seguros (con excepción de los seguros asociados a un crédito) o por PACÍFICO SEGUROS, utilizando sistemas de comercialización a distancia, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO tiene derecho a arrepentirse de su contratación, lo cual debe ejercerlo dentro del plazo de 15 días calendario de haber recibido la Póliza de Seguro. No se cobra penalidad alguna. Para ello deberá enviar una comunicación escrita a la dirección de PACÍFICO SEGUROS: área Central de Atención al Cliente Av. Juan de Arona 830, San Isidro - Lima 27, o a su comercializador, o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@grupopacifico.com.pe, o comunicarlo por teléfono llamando al 518-4000. En general, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO podrá utilizar los mismos canales y procedimientos que se usó para la contratación de la póliza.

Si hubiere pagado la prima o parte de ella, se le devolverá en el plazo máximo de 30 días calendario de recibir la comunicación antes indicada. No obstante lo anterior, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO podrá hacer uso del derecho de arrepentimiento en tanto no haya utilizado ninguna de las coberturas y/o beneficios otorgados por el contrato de seguro; o, hubiera culminado la vigencia del contrato de seguro.

MEDIOS PARA COMUNICAR ASPECTOS DEL SEGURO:

Correo electrónico o dirección física indicado en la presente solicitud. El ASEGURADO acepta expresamente que el medio que usará PACÍFICO SEGUROS para comunicar cualquier aspecto y/o modificaciones relacionadas con el seguro es el establecido en este documento.

DECLARACIÓN DEL ASEGURADO: Declara que ha tenido a su disposición de manera previa a la contratación del seguro, las condiciones generales de contratación comunes, las condiciones generales, condiciones especiales y cláusulas adicionales del seguro que solicita.

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES: Para la correcta ejecución de la relación contractual, EL CONTRATANTE / ASEGURADO ("EL CLIENTE") se obliga a mantener actualizada su información personal, financiera y crediticia ("LA INFORMACIÓN") y reconoce que PACÍFICO SEGUROS podrá tratarla, actualizarla, completarla y realizar flujos transfronterizos conforme a ley. PACÍFICO SEGUROS conservará, tratará y realizará flujos transfronterizos con LA INFORMACIÓN de EL CLIENTE mientras se mantenga la relación contractual y luego de veinte (20) años de finalizado el contrato.

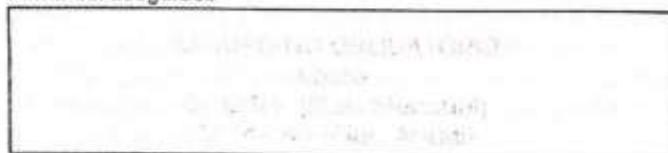
Para el tratamiento de La INFORMACIÓN de EL CLIENTE, PACÍFICO SEGUROS utilizará diversos Encargados ubicados en el Perú y el extranjero, los cuales se han puesto a disposición del El cliente y también se encuentran detallados en <https://www.pacifico.com.pe/transparencia/politica-privacidad>.

Su información será incluida en el banco de datos de Usuarios que se encuentra registrado ante la Autoridad de Protección de Datos Personales bajo el número de registro RNPDP-PJ N.º 774, de titularidad de PACÍFICO SEGUROS, ubicada en Juan de Arona 830, San Isidro, Lima - Perú.

EL CLIENTE puede ejercer los derechos de acceso, rectificación, cancelación, revocación y oposición, dirigiéndose a PACÍFICO SEGUROS de forma presencial en cualquiera de sus oficinas a nivel nacional en el horario establecido para la atención al público o por teléfono o a través del Chat ubicado en nuestra página web www.pacifico.com.pe. El detalle de nuestra Política de Privacidad se encuentra disponible en: <https://www.pacifico.com.pe/transparencia/politica-privacidad>

ESTE SEGURO NO ES OBLIGATORIO: al firmar esta solicitud/certificado usted acepta pagar una prima mensual de S/ 12.99 o anual de S/ 142.89 según el plan elegido, el cual será debitado de la cuenta o tarjeta, que haya autorizado.

Firma del asegurado



Matrícula del Vendedor

Agencia

COMPAÑÍA DE SEGUROS:

PACÍFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS

Y REASEGUROS

RUC: 20332970411

Av. Juan de Arona 830 –San isidro – Lima

T: 518-4000

CONTRATANTE:

BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ

RUC: 20100047218

Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas de

Melgarejo, La Molina, Lima

T: 313-2000



Seguro Protección de Tarjetas Plus - Certificado de Seguro
Póliza N°1000001429- Código de registro SBS N.º RG2004100228



Código de barras:

Datos del Asegurado

Tipo de Documento: [TIPODOCID] N°: [NUMDOCID]
Apellido Paterno: [APETER] Apellido Materno: [APETER2]
Nombres: [NOMTER] Fecha de nacimiento: [FECNAC]
Correo electrónico: [EMAILT] Teléfono:

Domicilio Contractual será la dirección electrónica (correo electrónico) proporcionado en la presente solicitud/certificado. En defecto del correo electrónico, será la dirección física ingresada en los sistemas del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ.
Relación del asegurado con el contratante: Cliente

Plan elegido, prima comercial y forma de pago:

Vigencia / Plan Elegido (frecuencia de pago): [CODFORMPAGO] Prima Comercial (Incluye IGV): [MTOCUOTA]
Tipo Medio de Pago: [TIPOMEDIOPAGO] N° cuenta/tarjeta: [NUMECUEFAC]

La prima se cobrará en la moneda de la cuenta o tarjeta autorizada. En caso se realice cambio de tarjeta, autorizo a la compañía a continuar efectuando el cobro de la prima en la nueva tarjeta que el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ le emitirá.

Fecha de inicio:

COBERTURAS	SUMAS ASEGURADAS	DEDUCIBLES
Compras no reconocidas por el asegurado en locales comerciales ubicados dentro del territorio nacional utilizando sus tarjetas de crédito y/o débito emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas o; (II) secuestro del asegurado.	S/ 5,000	Sin deducible
Compras no reconocidas por el asegurado por internet utilizando sus tarjetas de crédito y/o débito emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas dentro del territorio nacional; o (II) secuestro del asegurado dentro del territorio nacional o; (III) por fraude por internet.	S/ 15,000	Sin deducible
Transferencias no reconocidas por el asegurado a través de canales virtuales incluidas las aplicaciones de teléfonos celulares válidos y proporcionados a su favor por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas dentro del territorio nacional; o (II) secuestro del asegurado dentro del territorio nacional o; (III) por fraude por internet.	S/ 15,000	Sin deducible
Retiros de dinero no reconocidos por el asegurado en cajeros automáticos (ATM) a consecuencia del uso forzado de sus tarjetas de Crédito o Débito y/o dispositivo asociado a su(s) cuenta(s) en los canales virtuales, emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia de secuestro ocurrido dentro del territorio nacional.	S/ 5,000	Sin deducible
Robo de dinero retirado de cajeros automáticos (ATM) o agente con sus tarjetas emitidas a su favor por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ ocurrido dentro del territorio nacional.	S/ 5,000	Sin deducible

IMPORTANTE.- LA SOLICITUD DE COBERTURA PODRÍA ESTAR SUJETA A REQUERIR UNA PRUEBA DE POLÍGRAFO, CONFORME LO INDICADO EN EL CONDICIONADO GENERAL.

Cliente

Copia Certificado Protección de

CONDICIONES: Las presentes coberturas están limitadas a un evento por año hasta el límite de la suma asegurada por cada una de ellas, según se indica en las Condiciones Particulares de la póliza o el Certificado de Seguro. Para efectos del presente seguro por año se considera al periodo de doce meses consecutivos contabilizados desde el momento del inicio de contratación del seguro.

Las coberturas por robo tendrán un máximo de 4 horas después de ocurrido el siniestro o hasta el momento del bloqueo de la Tarjeta de Débito y/o Tarjeta de Crédito, lo que ocurra primero. En caso de secuestro, el lapso se contabilizará una vez liberado el ASEGURADO.

Las coberturas de hurto, pérdida y cambio tendrán un límite máximo de 24 horas previas al bloqueo.

En caso de robo de dinero retirado del cajero automático (ATM) o Agente, tendrá cobertura por un máximo de 2 horas posterior al retiro del dinero. La cobertura de fraude por internet, tendrá un límite de 60 días previos al bloqueo de la Tarjeta de Débito y/o Tarjeta de Crédito.

LUGAR Y FORMA DE PAGO DE LA PRIMA: Con autorización de cargo en tarjeta o cuenta bancaria según Plan y frecuencia de pago elegido.

INICIO, DURACIÓN DEL SEGURO Y RENOVACIÓN AUTOMÁTICA: Este seguro tiene la vigencia que se establezca en el presente Certificado de Seguro. Se inicia en la fecha y hora señalada en este documento. La Póliza podrá tener una vigencia anual o mensual, según el plan elegido por el ASEGURADO, y en ambos casos, se renovará automáticamente en los mismos términos y condiciones pactados originalmente, salvo que algunas de las partes manifieste su decisión en contrario por escrito, con al menos treinta (30) días calendarios antes al vencimiento. Producida la renovación automática de la Póliza, la prima correspondiente deberá ser abonada en los mismos términos, condiciones y plazos acordados originalmente, salvo que las partes estipulen por escrito lo contrario. No obstante lo señalado en la presente cláusula de renovación automática, en el caso que la vigencia del seguro se pacte sin cláusula de renovación automática, dicho acuerdo se establecerá en las Condiciones Particulares de la Póliza o en el respectivo Certificado de Seguro, según corresponda. EL CONTRATANTE podrá solicitar una nueva póliza al término de su vigencia.

INICIO DE LA COBERTURA: La cobertura del seguro se iniciará en el momento de la contratación, siempre y cuando la tarjeta se encuentre activa, USTED haya firmado la solicitud y no haya mentido, distorsionado, omitido u ocultado con dolo y/o culpa inexcusable información sobre el estado del riesgo al momento de la contratación del seguro, en cuyo caso se considerará incluso en causal de nulidad del seguro por reticencia y/o declaración inexacta por dolo o culpa inexcusable.

FECHA DE TÉRMINO DE LA COBERTURA: La cobertura del seguro terminará cuando se produzca alguna de las siguientes situaciones:

1. Al fallecimiento del ASEGURADO.
2. A la cancelación y/o expiración sin renovación de su(s) Tarjeta(s) de Crédito o Débito.
3. Si PACÍFICO SEGUROS no recibe el pago de la prima dentro

de los noventa (90) días calendarios siguientes al vencimiento del plazo para el pago, se entiende que el contrato de seguro ha quedado extinguido automáticamente.

EXCLUSIONES GENERALES:

1. Clonación de la tarjeta, falsificación y/o adulteración del plástico y/o banda magnética de las tarjetas de crédito o débito.
2. Tarjetas adicionales cuyo plástico no tenga el nombre del ASEGURADO.
3. Cualquier evento no reconocido de la tarjeta que se produzca antes de la contratación del seguro.
4. Las pérdidas en que legalmente USTED pueda cobrar u obtener reembolso de otra institución emisora o aquellas transacciones, cargos o consumos reversados, abonados, reembolsados o cubiertos por la entidad del sistema financiero emisora o por cualquier otra entidad.
5. Uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito o de la cuenta por parte del ASEGURADO o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado, y/o en general, parientes consanguíneos, por adopción o por afinidad o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los códigos, claves y/o número de identificación personal. Asimismo, el uso fraudulento de la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito por parte de los cotitulares y/o tenedores de tarjetas adicionales.
6. Eventos de pérdida de dinero derivados por fallas en los procesos o software o hardware de los sistemas de la entidad emisora de la Tarjeta o en aquellos casos que dicho evento de pérdida sea responsabilidad directa de la entidad emisora de la Tarjeta de Crédito y/o Débito.
7. Cualquier fraude o acto delictivo en el que participe directa o indirectamente el ASEGURADO o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado, y/o en general, parientes consanguíneos, por adopción o por afinidad. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un cotitular o tenedor de tarjeta adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.
8. Tarjetas de crédito y/o Débito de alguna entidad que no sea regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú.
9. Tarjetas de otras entidades financieras diferentes al contratante de la presente póliza.
10. Hurto o extravío del dinero retirado del Cajero Automático (ATM) y de un Cajero Corresponsal debidamente autorizado.
11. Los intereses, penalidades por el retraso en el pago de la tarjeta, correspondientes al cobro generado por la entidad emisora de tarjetas al ASEGURADO; así como los intereses que se hubieran generado a favor del ASEGURADO en caso no hubiera ocurrido el siniestro, teniendo en cuenta que este seguro no cubre beneficios que

el asegurado dejó de percibir.

12. Los siniestros que se produzcan cuando USTED esté bajo influencia de cualquier narcótico, droga o haya ingerido alcohol de manera voluntaria.

13. Cuando se trate de un caso de lavado de activos, que sean objeto de un reporte como operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera de la SBS y/o una denuncia al Ministerio Público y/o Poder Judicial.

DERECHO DE ARREPENTIMIENTO: Si el seguro fuera contratado a través de un comercializador o de la banca seguros (con excepción de los seguros asociados a un crédito) o por PACÍFICO SEGUROS, utilizando sistemas de comercialización a distancia, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO, según corresponda tiene derecho a arrepentirse de su contratación, lo cual debe ejercerlo dentro del plazo de 15 días de haber recibido la Póliza de Seguro o el presente Certificado de Seguro. No se cobra penalidad alguna. Para ello deberá enviar una comunicación escrita a la dirección de PACÍFICO SEGUROS: área Central de Atención al Cliente Av. Juan de Arona 830, San Isidro - Lima 27, o a su comercializador, o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@grupopacifico.com.pe, o comunicarlo por teléfono llamando al 518-4000. En general, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO según corresponda, podrá utilizar los mismos canales y procedimientos que se usó para la contratación de la póliza.

Si hubiere pagado la prima o parte de ella, se le devolverá en el plazo máximo de 30 días de recibir la comunicación antes indicada. No obstante lo anterior, el CONTRATANTE y/o ASEGURADO podrá hacer uso del derecho de arrepentimiento en tanto no haya utilizado ninguna de las coberturas y/o beneficios otorgados por el contrato de seguro; o, hubiera culminado la vigencia del contrato de seguro.

RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN EXPRESIÓN DE CAUSA: La resolución deja sin efecto el Contrato de Seguro o el Certificado de Seguro, por causal sobreviniente a su celebración, extinguiéndose todos los derechos y obligaciones acordados en la póliza.

Puede ocurrir por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del CONTRATANTE y/o ASEGURADO, según corresponda, y se considerará resuelto automáticamente a partir de día en que la COMPAÑÍA reciba dicha solicitud por cualquiera de los canales de comunicación pactados.

Si la resolución se da por parte de PACÍFICO SEGUROS, ésta podrá hacerlo sin más requisito que una comunicación fehaciente y por escrito, dirigida a la otra parte, y se considerará resuelto el seguro a los treinta (30) días calendario contados a partir del día en que El CONTRATANTE y/o ASEGURADO reciba dicha comunicación, fecha que será considerada para el fin de la vigencia de la Póliza o Certificado de Seguro, según corresponda.

USTED tendrá derecho a que se le devuelva la prima cobrada por el periodo no cubierto, lo que se realizará dentro del plazo de quince (15) días calendario de solicitada por USTED, mediante abono en la cuenta bancaria que USTED señaló en la solicitud, o mediante pago directo. La devolución de las primas

pagadas no se encontrará sujeta a penalidades o cobros de naturaleza o efecto similar por resolución anticipada del contrato. En el supuesto de resolución por parte de PACÍFICO SEGUROS se devolverá la prima por el periodo no devengado sin requerir una gestión por parte del CONTRATANTE o de USTED.

MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO: El CONTRATANTE tiene derecho a aceptar o no las modificaciones a la Póliza que le proponga PACÍFICO SEGUROS durante la vigencia del contrato. En el caso que no acepte el contrato no se resuelve.

AVISO DEL SINIESTRO Y PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA COBERTURA:

• **Aviso del siniestro:** De producirse u ocurrir un siniestro vinculado con alguna de las coberturas contratadas, El CONTRATANTE y/o ASEGURADO deberá dar aviso del siniestro a través de la central telefónica de PACÍFICO SEGUROS y/o del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ dentro del menor plazo posible como tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días calendario.

• **Procedimiento para solicitar la cobertura:** Para solicitar la cobertura de su siniestro deberá presentar en las oficinas de PACÍFICO SEGUROS o en las oficinas del BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ o COMERCIALIZADOR o a través de cualquier medio destinado a la atención de siniestros pactado en el Certificado de Seguro, respectivamente, los siguientes documentos en original o con certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada):

a. Reporte de informe de siniestros debidamente suscrito y/o autorizado por el CONTRATANTE o ASEGURADO en el formato físico, telefónico, virtual, electrónico, o cualquier otro similar proporcionado por PACÍFICO SEGUROS, completando la información solicitada en dicho reporte.

b. Denuncia Policial en original o copia certificada emitida en el distrito donde se produjeron los hechos en un plazo máximo de 48 horas posteriores al siniestro o de haberse percatado del hecho. PACÍFICO SEGUROS se reserva el derecho de solicitar las conclusiones de la investigación policial y/o fiscal para pronunciarse sobre la cobertura del siniestro.

c. Estado de cuenta de los últimos tres (3) meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o Tarjeta de Crédito o Débito, afectada por el siniestro.

Además, para solicitar la cobertura de su siniestro usted deberá cumplir con las siguientes obligaciones específicas:

a. **Bloquear de inmediato la Tarjeta de Crédito y/o Débito mediante llamada a la central telefónica de la entidad del sistema financiero emisora, y obtener el código de bloqueo correspondiente.**

b. Usted podrá presentar los documentos en cualquier momento, sin plazo límite específico, pero antes del plazo de prescripción liberatoria (Revisar el artículo 24 para más detalle) establecido por la normatividad vigente.

PACÍFICO SEGUROS podrá solicitar aclaraciones o precisiones sobre los documentos presentados por el ASEGURADO, previamente indicados y que se requiera para conocer las

2. Conclusión final de la Fiscalía a cargo del caso o Juzgado, según corresponda.

3. Someterse a una prueba poligráfica que tendrá por finalidad establecer la veracidad de los hechos relatados con respecto del siniestro comunicado, según corresponda.

No obstante lo señalado anteriormente, en aquellos casos en que, por la complejidad del siniestro, se requiera solicitar o practicar peritajes o investigaciones directamente relacionadas con la causa del siniestro o para fijar la cuantía de la indemnización, y PACIFICO SEGUROS requiera contar con un plazo mayor para realizar investigaciones adicionales u obtener evidencias suficientes sobre la procedencia del siniestro o para la adecuada determinación de su monto, y el ASEGURADO no apruebe, en el caso específico, la ampliación de dicho plazo, PACIFICO SEGUROS podrá presentar solicitud debidamente justificada por única vez y, requiriendo un plazo no mayor al original, a la Superintendencia dentro de los referidos treinta días. Usted se compromete a presentar los documentos solicitados o apersonarse a la prueba poligráfica según sea el caso que PACIFICO SEGUROS le requiera, con el objetivo de esclarecer las circunstancias del siniestro; siendo obligación del asegurado probar la existencia del siniestro de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 77° de la Ley del Contrato de Seguro. La prueba poligráfica antes mencionada podrá ser grabada y/o filmada. Dicho requerimiento deberá serle informado dentro de los 20 (veinte) días calendario posteriores a la entrega de la documentación completa requerida en la póliza.

En caso no presentar los documentos solicitados o no apersonarse a la prueba poligráfica dentro del plazo otorgado por PACIFICO SEGUROS, esto tendrá como consecuencia la suspensión del plazo al que se refiere el presente artículo, en cuyo caso no podrá considerarse como consentido el siniestro. PACIFICO SEGUROS se reserva el derecho de investigar las causas reales del siniestro, incluso cuando ya hubiese pagado la indemnización. Si después de haber pagado la indemnización se concluyera, por cualquier razón, que el siniestro no tiene cobertura, PACIFICO SEGUROS podrá solicitarle la devolución de las sumas pagadas.

Una vez presentada la documentación, PACIFICO SEGUROS tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para aprobar o

rechazar el siniestro, en caso contrario se dará el siniestro por consentido. Posteriormente, PACIFICO SEGUROS tendrá un plazo de treinta (30) días calendario para pagar las indemnizaciones que correspondan, hasta el máximo de la suma asegurada señalada en el presente Certificado de Seguro.

MEDIOS HABILITADOS POR PACIFICO SEGUROS PARA PRESENTAR RECLAMOS: En caso de reclamos el CONTRATANTE o ASEGURADO, podrá llamar a la Central de Información y Ventas al teléfono 01 513 5000, o ingresar a la web: www.pacificoseguros.com. Así mismo puede acercarse personalmente a las oficinas de PACIFICO SEGUROS.

INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS:

- Defensoría del Asegurado Telefax: 01 421-0614
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Pensiones: Teléfono 630 9000.
- INDECOPI: Teléfono Lima: 224 7777 / Provincias línea gratuita: 0-800-4-4040

CONSIDERACIONES IMPORTANTES

•Las comunicaciones cursadas por el ASEGURADO al COMERCIALIZADOR, tienen el mismo efecto que si se hubiere dirigido a PACIFICO SEGUROS.

Asimismo, los pagos efectuados por el ASEGURADO al COMERCIALIZADOR, se consideran abonados a PACIFICO SEGUROS en la fecha de realización del pago.

•PACIFICO SEGUROS es el único y exclusivo responsable de las coberturas contratadas por el CONTRATANTE en la póliza N° 1000001429. En ese sentido, PACIFICO SEGUROS es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra el COMERCIALIZADOR, sin perjuicio de las responsabilidades y obligaciones que le corresponden.

•En los casos de pólizas grupales el ASEGURADO tiene derecho a solicitar copia de la póliza de seguro a PACIFICO SEGUROS y/o CONTRATANTE, la cual deberá ser entregada en un plazo máximo de quince (15) días calendario desde la recepción de la solicitud presentada por el ASEGURADO.

La información contenida en este certificado es a título parcial, todos los términos y condiciones de este seguro se encuentran definidos en las Condiciones Particulares, Condiciones Generales de la Póliza N° 1000001429

Luciano Bedoya
Gerente

División de Seguros Generales

COMPAÑÍA DE SEGUROS:
PACIFICO COMPAÑÍA DE SEGUROS
Y REASEGUROS
RUC 20332970411
Av. Juan de Arona 830 -San isidro - Lima T: 518-4000

CONTRATANTE:
BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ
RUC 20100047218
Calle Centenario 156, Urb. Las Laderas
de Melgarejo, La Molina, Lima T: 313-2000

**RESUMEN INFORMATIVO
SEGURO DE PROTECCIÓN DE TARJETAS PLUS**

A. INFORMACION GENERAL

1. COMPAÑÍA DE SEGUROS:

Pacífico Compañía de Seguros y Reaseguros o PACÍFICO SEGUROS / Página Web: www.pacificoseguros.com
Lima – Sede Principal Av. Juan de Arona N° 830, San Isidro, Lima.
Teléfono: (01) 513 4000
PACÍFICO SEGUROS cuenta con agencias a nivel nacional, cuya información se encuentra en la página web.

2. DENOMINACIÓN DEL PRODUCTO:

Seguro de Protección de Tarjetas Plus

3. FORMA Y LUGAR DE PAGO DE LA PRIMA:

Con autorización de cargo en tarjeta o cuenta bancaria. Mensual o anual, según Plan elegido.

4. MEDIO Y PLAZO ESTABLECIDOS PARA EL AVISO DEL SINIESTRO Y PARA SOLICITAR LA COBERTURA:

De producirse u ocurrir un siniestro vinculado con alguna de las coberturas contratadas, El CONTRATANTE y/o ASEGURADO deberá dar aviso del siniestro a través de la central telefónica de PACÍFICO SEGUROS llamando a la Central de Emergencia y Asistencia al 01 415 1515 o personalmente en las oficinas de PACÍFICO SEGUROS y/o de la ENTIDAD DEL SISTEMA FINANCIERO emisora dentro del menor plazo posible como tenga conocimiento de la ocurrencia y dentro de un plazo no mayor de tres (3) días calendario.

5. ATENCIÓN DE RECLAMOS:

En caso de reclamo el asegurado cuenta con la central de información y consultas de PACÍFICO SEGUROS al 513-5000 en Lima ó 0-801-1-5001 en Provincias / Torre Pacífico av. Juan de Arona n° 830 San Isidro.

6. INSTANCIAS HABILITADAS PARA PRESENTAR RECLAMOS Y/O DENUNCIAS:

- Defensoría del Asegurado Telefax: 01 421-0614
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones: Teléfono 630 9000.
- INDECOPI: Teléfono Lima: 224 7777 / Provincias línea gratuita: 0-800-4-4040

7. CARGAS:

El presente seguro presenta obligaciones que debe cumplir el ASEGURADO, cuyo incumplimiento podría afectar el pago de la indemnización a la que se tendría derecho.

8. AGRAVACIÓN DEL RIESGO:

Dentro de la vigencia del contrato de seguro, el ASEGURADO se encuentra obligado a informar a la empresa los hechos o circunstancias que agraven el riesgo asegurado.

B. INFORMACIÓN DE LA PÓLIZA DE SEGURO

1. RIESGOS CUBIERTOS:

1.1. Compras no reconocidas por el asegurado en locales comerciales ubicados dentro del territorio nacional utilizando sus tarjetas de crédito y/o débito emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas o; (II) secuestro del asegurado.

1.2. Compras no reconocidas por el asegurado por internet utilizando sus tarjetas de crédito y/o débito emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del: (I) robo, hurto, pérdida o cambio de las tarjetas dentro del territorio nacional; o (II) secuestro del asegurado dentro del territorio nacional o; (III) fraude por internet.

1.3. Transferencias no reconocidas por el asegurado a través de canales virtuales incluidas las aplicaciones para teléfonos celulares válidos y proporcionados a su favor por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia del (i) robo, secuestro, pérdida o cambio dentro del territorio nacional; o (ii) fraude por internet.

1.4. Retiros de dinero no reconocidos por el asegurado en cajeros automáticos (ATM) a consecuencia del uso forzado de sus tarjetas de Crédito o Débito y/o dispositivo asociado a su(s) cuenta(s) en los canales virtuales, emitidas por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ como consecuencia de secuestro ocurrido dentro del territorio nacional.

1.5. Robo de dinero retirado de cajeros automáticos (ATM) o agente con sus tarjetas emitidas a su favor por el BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ ocurrido dentro del territorio nacional. Sus alcances están señalados en el artículo 2° de las Condiciones Generales de la Póliza.

2. EXCLUSIONES GENERALES:

2.1 Clonación de la tarjeta, falsificación y/o adulteración del plástico y/o banda magnética de las tarjetas de crédito o débito.

2.2. Tarjetas de Crédito adicionales cuyo plástico no tenga el nombre del ASEGURADO.

2.3. Cualquier evento no reconocido de la tarjeta que se produzca antes de la contratación del seguro.

2.4. Las pérdidas en que legalmente USTED pueda cobrar u obtener reembolso de otra institución emisora o aquellas transacciones, cargos o consumos reversados, abonados, reembolsados o cubiertos por la entidad del sistema financiero emisora o por cualquier otra entidad.

2.5. Uso fraudulento de la Tarjeta de Crédito o Tarjeta de Débito o de la cuenta por parte del ASEGURADO o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado, y/o en general, parientes consanguíneos, por adopción o por afinidad o de las personas que civilmente dependan de él, así como de las personas que con él trabajan habitualmente a quienes por razones de su relación laboral revele los códigos, claves y/o número de identificación personal. Asimismo, el uso fraudulento de la Tarjeta de Débito o Tarjeta de Crédito por parte de los cotitulares y/o tenedores de tarjetas adicionales.

Cliente

Copia Certificado Protección de Tarjeta Plus 5/7

*2.6. Eventos de pérdida de dinero derivados por fallas en los procesos o software o hardware de los sistemas de la Entidad Emisora de la Tarjeta o en aquellos casos que dicho evento de pérdida sea responsabilidad directa de la Entidad Emisora de la Tarjeta de Crédito y/o Débito.

2.7. Cualquier acto delictivo en el que participe directa o indirectamente el ASEGURADO o alguno de sus parientes, ascendientes o descendientes sin limitación de grado, y/o en general, parientes consanguíneos, por adopción o por afinidad. Se encuentra expresamente excluido de este seguro cualquier caso en el que un cotitular o tenedor de tarjeta adicional tenga o haya tenido participación y/o beneficio directo o indirecto en el hecho delictivo.

2.8. Tarjetas de crédito y/o Débito de alguna entidad que no sea regulada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú.

2.9. Tarjetas de otras entidades financieras diferentes al contratante de la presente póliza.

2.10. Hurto o extravío del dinero retirado del Cajero Automático (ATM) y de un Cajero Corresponsal debidamente autorizado.

2.11. Los intereses, penalidades por el retraso en el pago de la tarjeta, correspondientes al cobro generado por la entidad emisora de tarjetas al ASEGURADO; así como los intereses que se hubieran generado a favor del ASEGURADO en caso no hubiera ocurrido el siniestro, teniendo en cuenta que este seguro no cubre beneficios que el asegurado dejó de percibir.

2.12. Los siniestros que se produzcan cuando USTED esté bajo influencia de cualquier narcótico, droga o haya ingerido alcohol de manera voluntaria.

2.13. Cuando se trate de un caso de lavado de activos, que sean objeto de un reporte como operaciones sospechosas a la Unidad de Inteligencia Financiera de la SBS y/o una denuncia al Ministerio Público y/o Poder Judicial.

3. MODIFICACIÓN DE CONDICIONES CONTRACTUALES DURANTE LA VIGENCIA DEL CONTRATO:

De acuerdo a lo establecido en el artículo 30 de la ley 29946, durante la vigencia del contrato PACIFICO SEGUROS no puede modificar los términos contractuales pactados sin la aprobación previa y por escrito del CONTRATANTE, quien tiene derecho a analizar la propuesta y tomar una decisión en el plazo de treinta (30) días desde que la misma le fue comunicada por escrito. PACIFICO SEGUROS proporcionará la documentación suficiente al CONTRATANTE para que él ponga en conocimiento de USTED las modificaciones que se hayan incorporado en el contrato. La falta de aceptación de los nuevos términos no genera la resolución del contrato, en cuyo caso se deberán respetar los términos en los que el contrato fue acordado, terminando el contrato al vencimiento de su plazo, sin obligación de renovar.

Se detalla en el artículo 12° de las condiciones generales de la póliza.

4. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO SIN EXPRESIÓN DE CAUSA:

Puede ocurrir por decisión unilateral y sin expresión de causa de parte del CONTRATANTE y/o ASEGURADO, según corresponda, y/o de PACIFICO SEGUROS, sin más requisito que una comunicación escrita, por cualquiera de los medios de comunicación pactados, a la otra parte, con una anticipación no menor de treinta (30) días calendarios contados a partir del día en que se reciba la comunicación informando sobre esta decisión, fecha que será considerada para el fin de la vigencia de la Póliza o Certificado de Seguro. USTED tendrá derecho a que se le devuelva la prima cobrada por el período no cubierto, lo que se realizará dentro del plazo de quince (15) días calendario de solicitada por USTED, ésta devolución podrá ser solicitada en la misma comunicación en la que requiera la resolución y la devolución se realizará mediante abono en la cuenta bancaria que USTED señaló en la solicitud, o mediante pago directo. Se detalla en el artículo 18° de las condiciones generales de la póliza.

5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA COBERTURA:

Para solicitar la cobertura de su siniestro deberá presentar en las oficinas de PACIFICO SEGUROS o en las oficinas de la ENTIDAD FINANCIERA, o el COMERCIALIZADOR, o a través de cualquier medio destinado a la atención de siniestros pactado en las Condiciones Particulares de la póliza o en el Certificado de Seguro, según corresponda, los siguientes documentos en original o con certificación de reproducción notarial (antes copia legalizada):

a. Reporte de informe de siniestros debidamente suscrito y/o autorizado por el CONTRATANTE o ASEGURADO en el formato físico, telefónico, virtual, electrónico, o cualquier otro similar proporcionado por PACIFICO SEGUROS, completando la información solicitada en dicho reporte.

b. Denuncia Policial en original o copia certificada emitida en el distrito donde se produjeron los hechos en un plazo máximo de 48 horas posteriores al siniestro o de haberse percatado del hecho. PACIFICO SEGUROS se reserva el derecho de solicitar las conclusiones de la investigación policial y/o fiscal para pronunciarse sobre la cobertura del siniestro.

c. Estado de cuenta de los últimos tres (3) meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o Tarjeta de Crédito o Débito, afectada por el siniestro.

Además, para solicitar la cobertura de su siniestro usted deberá cumplir con las siguientes obligaciones específicas:

a. **Bloquear de inmediato la Tarjeta de Crédito y/o Débito mediante llamada a la central telefónica de la entidad del sistema financiero emisora, y obtener el código de bloqueo correspondiente.**

b. Usted podrá presentar los documentos en cualquier momento, sin plazo límite específico pero antes del plazo de prescripción liberatoria (Revisar el artículo 24 para más detalle) establecido por la normatividad vigente.

PACIFICO SEGUROS podrá solicitar aclaraciones o precisiones sobre los documentos presentados por el ASEGURADO, previamente indicados y que se requiera para conocer las causas, circunstancias y responsabilidades del siniestro; dentro de los primeros veinte (20) días de los treinta (30) días que tiene para aprobar o rechazar el siniestro; pudiendo requerirle lo siguiente:

1. Parte y/o atestado policial, según corresponda.

2. Conclusión final de la Fiscalía a cargo del caso o Juzgado, según corresponda.

3. Someterse a una prueba poligráfica que tendrá por finalidad establecer la veracidad de los hechos relatados con respecto del siniestro comunicado, según corresponda.

Se detalla en el artículo 11° de las condiciones generales de la póliza.

6. DERECHO DE ARREPENTIMIENTO:

Si el seguro fuera contratado a través de un comercializador o de la banca seguros (con excepción de los seguros asociados a un crédito) o por PACÍFICO SEGUROS, utilizando sistemas de comercialización a distancia, el **CONTRATANTE y/o ASEGURADO**, según corresponda tiene derecho a arrepentirse de su contratación, lo cual debe ejercerlo dentro del plazo de 15 días calendario de haber recibido la Póliza de Seguro o el Certificado de Seguro. No se cobra penalidad alguna. Para ello deberá enviar una comunicación escrita a la dirección de PACIFICO SEGUROS: área Central de Atención al Cliente Av. Juan de Arona 830, San Isidro - Lima 27, o a su comercializador, o enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: atencionalcliente@grupopacifico.com.pe, o comunicarlo por teléfono llamando al 518-4000. En general, el **CONTRATANTE y/o ASEGURADO**, según corresponda, podrá utilizar los mismos canales y procedimientos que se usó para la contratación de la póliza. Si hubiere pagado la prima o parte de ella, se le devolverá en el plazo máximo de 30 días calendario de recibir la comunicación antes indicada. No obstante lo anterior, el **CONTRATANTE y/o ASEGURADO**, según corresponda podrá hacer uso del derecho de arrepentimiento en tanto no haya utilizado ninguna de las coberturas y/o beneficios otorgados por el contrato de seguro; o, hubiera culminado la vigencia del contrato de seguro.

CONTRATO DEL BANCO RIPLEY

MAPFRE PERÚ, Compañía de Seguros y Reaseguros S.A.
 Oficina Principal: Av. Armendáriz 345, Miraflores, Lima, Perú
 T (011) 213 3333 www.mapfre.com.pe



Certificado de Seguro de Protección de Tarjeta Full N° **0323278** CÓDIGO SBS RG0714100135
 Banco Ripley - Póliza Grupo N° 27330 Fecha de Emisión: / /

DATOS DE LA EMPRESA DE SEGUROS:

Razón Social: Mapfre Perú Compañía de Seguros y Reaseguros S.A. RUC: 20418896915
 Teléfono: (01) 213-3333 Correo: soporteSIQ4@mapfre.com.pe Domicilio: Av. Armendáriz 345 - Miraflores

DATOS DEL CONTRATANTE:

Razón Social: Banco Ripley Perú S.A. Web: www.bancoripley.com.pe RUC: 20259702411
 Teléfono: (01) 611-5700 Domicilio: Av. Paseo de la República N° 3118 (Piso 11) - San Isidro

DATOS DEL ASEGURADO:

Apellidos y Nombres: DNI:
 Relación con el Contratante: Cliente Banco Ripley Fecha de Nac.: Teléfono:
 Dirección: E-mail: Sexo:
 Distrito: Provincia: Departamento:

MATERIA ASEGURADA: Toda la tarjeta de débito o crédito que el asegurado mantenga con el Establecimiento MAPFRE Perú S.A. Sujeta a las condiciones de cobertura que se detallan en el presente certificado de seguro.

COBERTURA PRINCIPAL:

Uso indebido de la(s) tarjeta(s) de débito o crédito en establecimientos comerciales o en cajeros automáticos a consecuencia de robo por asalto, secuestro, hurto agravado o hurto simple.

COBERTURAS ADICIONALES:

Uso indebido de tarjeta de débito o crédito a consecuencia de estafa mediante: Uso indebido por transferencias electrónicas (vía medios digitales). Uso indebido de compras fraudulentas vía internet. Robo por Asalto de dinero extraído del cajero automático o Ventanilla. Robo por Asalto de compras realizadas. Muerte Accidental y/o invalidez permanente total a consecuencia del robo por asalto o secuestro. Gastos Médicos por Hospitalización a consecuencia del robo por asalto o secuestro o intento de robo por Asalto y/o Secuestro (ATM o ventanilla). Gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos a consecuencia del robo por asalto y/o secuestro.

EDAD:

Mínima de Ingreso: 18 años, Máxima de Ingreso: 74 años y 364 días, Máxima de Permanencia: 79 años y 364 días

VIGENCIA DEL SEGURO: Mensual con renovación automática.

BENEFICIARIOS PARA LA COBERTURA MUERTE ACCIDENTAL POR ROBO Y ASALTO (VIA CAJERO AUTOMÁTICO O VENTANILLA): En caso no se designe Beneficiarios se considerará a los Herederos Legales como tal.

Nombre	Apellidos	Parentesco	Porcentaje:

PRIMA MENSUAL:

Prima Comercial: S/ 12.63 Prima Comercial + IGV: S/ 14.90

LUGAR Y FORMA DE PAGO: La prima detallada se cobrará de forma mensual, automáticamente de la cuenta autorizada por el cliente. Los pagos efectuados por el Asegurado al Banco Ripley se considerarán abonados a la Compañía.

AUTORIZACIÓN DE CARGO TARJETAS RIPLEY

Autorizo a realizar los cargos mensuales: Clásica Ripley MasterCard Ripley Gold MasterCard

N° de tarjeta de Cta. Bancaria

ESTE SEGURO NO ES OBLIGATORIO: al firmar esta solicitud/certificado usted acepta pagar una prima mensual de S/ 14.90, el cual será debitado de la tarjeta que haya autorizado.

Fecha de Vencimiento de la Tarjeta:

Firma del vendedor: _____ Fecha de Solicitud: / /
 Sucursal: _____
 Código del Vendedor: _____
 Canal de Venta: _____
 Firma del asegurado:

En caso se realice el cambio de plástico de la Tarjeta de Crédito, autorizo expresamente a BANCO RIPLEY a continuar efectuando los cargos mensuales de pago de la prima del seguro derivados del presente Certificado con cargo a dicha Tarjeta. BANCO RIPLEY no será responsable de la cancelación de la prima en caso no usase la facultad otorgada en el párrafo precedente. La compañía es la única y exclusiva responsable por el cumplimiento del íntegro de las estipulaciones contenidas en la póliza GRUPO N° 27330 en este sentido, LA COMPAÑIA es responsable de todos los errores u omisiones en que incurra el BANCO RIPLEY con motivo de la comercialización de la póliza del seguro. **DECLARO HABER LEIDO, ACEPTADO, RECIBIDO Y FIRMADO EL CERTIFICADO ENTREGADA POR EL CONTRATANTE, LA CUAL CONSTA DE CINCO (5) PAGINAS.**

DESCRIPCIÓN DEL BIEN	VALOR Y/O CANTIDAD
Cargos por la intermediación de corredores de seguros y número de registro del corredor. Cargos por la comercialización a través de promotores de seguros.	No Aplica
Cargos por la comercialización a través de bancaseguros u otro comercializador.	\$/ 9.39 (en la primera cuota)

FORMA Y FRECUENCIA DEL PAGO	
Forma de Pago:	Las primas se cargarán en una cuota adelantada en la tarjeta Banco Ripley designada en la fecha de cargo más próxima a la afiliación según las fechas predeterminadas por el Contratante (emisor de la tarjeta de crédito Ripley).
Fecha:	Treinta (30) días desde el inicio de vigencia y/o renovación. Si no se pudiera cargar las primas correspondientes al seguro, el Contrato de Seguro quedará extinguido una vez transcurridos noventa (90) días calendario siguientes al vencimiento del pago de la prima.

VIGENCIA Y EXPIRACIÓN	
FECHA DE INICIO DE VIGENCIA:	Se tomará como inicio de vigencia las 12:00 horas del día siguiente a la fecha de: <ul style="list-style-type: none"> • Activación de la(s) Tarjeta(s) de Crédito o débito emitida(s) por el Contratante cuando se trate de un Asegurado que adquiera la tarjeta junto con la afiliación al seguro. • La firma de la Solicitud y Certificado de Seguro por parte del Asegurado.
FECHA DE TERMINO:	Indeterminado, de acuerdo a lo estipulado en el artículo 18 Resolución de la póliza.

COBERTURAS ADICIONALES COBERTURAS	
1. Uso indebido de la(s) tarjeta(s) de débito o crédito en establecimientos comerciales o en cajeros automáticos a consecuencia de robo por asalto, secuestro, hurto agravado o hurto simple.	Hasta \$/ 30.000,00 (*) Límite 3 eventos / año.
2. Muerte Accidental y/o invalidez permanente total a consecuencia del robo por asalto o secuestro.	Hasta \$/ 30.000,00 (*)
3. Gastos Médicos por Hospitalización a consecuencia del robo por asalto o secuestro o intento de robo por Asalto y/o Secuestro.	\$/ 300,00 diarios, máximo 60 días, deducible 2 día / 2 eventos al año
4. Duplicado de documentos a consecuencia del robo y/o hurto agravado, asalto o secuestro.	Hasta \$/ 1.000,00 por evento. Límite 3 eventos al año.
5. Robo por Asalto de compras realizadas mediante la tarjeta de crédito o débito Ripley a nombre del titular.	Hasta \$/ 3.000,00 (*) Límite 3 eventos al año
6. Uso indebido de compras fraudulentas vía internet.	\$/ 2.000,00 en L.A.A.* máximo 2 eventos al año
7. Uso indebido por transferencias electrónicas (vía medios digitales).	\$/ 2.000,00 en L.A.A.* máximo 2 eventos al año.
8. Robo por Asalto de dinero extraído del cajero automático o Ventanilla mediante la tarjeta de crédito o débito Ripley a nombre del titular (hasta las 05 horas siguientes y en un radio menor de 200 metros del cajero automático).	Hasta \$/ 30.000,00 Límite 3 eventos al año.

*Límite agregado anual.

BENEFICIARIO	
Para la Cobertura Principal Uso indebido de la(s) Tarjeta(s) por Robo, Hurto, Extravío: El beneficiario será el Contratante, salvo en los siguientes casos: (i) que el siniestro se haya realizado utilizando una tarjeta de débito emitida por el Contratante, o (ii) que el siniestro se haya realizado utilizando tarjetas de otras entidades financieras, en los casos descritos anteriormente el beneficiario será el Asegurado. Para las Coberturas Adicionales de Cobertura Compra Fraudulenta por Internet y Robo de dinero extraído de Ventanilla o Cajero Automático: El beneficiario será el Contratante, salvo en los siguientes casos: (i) que el siniestro se haya realizado utilizando una tarjeta de débito emitida por el Contratante, o (ii) que el siniestro se haya realizado utilizando tarjetas de otras entidades financieras, en los casos descritos anteriormente el beneficiario será el Asegurado. Para las Coberturas Adicionales de Reembolso de Gastos por Hospitalización por Lesión a consecuencia de Robo, Asalto y/o Secuestro; Reembolso por Trámite de Documentos debido a Robo, Extravío o Hurto y Robo de Bien Nuevo adquirido con la Tarjeta el beneficiario será el Asegurado.	

EXCLUSIONES	
1. Siniestros ocurridos fuera del territorio nacional.	
2. El uso no autorizado que se haga del número de la tarjeta de crédito a través del internet.	
3. Robo o secuestro imputable a una persona con quien el ASEGURADO tenga una relación dentro del cuarto grado de consanguinidad y primero de afinidad.	
4. Suicidio, independientemente del estado mental de la persona. Lesiones intencionalmente ocasionadas a sí mismo por el ASEGURADO.	

5. Enfermedad, padecimiento o infección bacterial de cualquier tipo, a excepción de infecciones que surgen a consecuencia de una lesión accidental ocurridas en el asalto.
6. Guerra o cualquier acto de guerra, sea declarada o no.
7. Hemia, independientemente de la causa.
8. Actos delictivos o cualquier intento de los mismos por parte del ASEGURADO.
9. Cualquier acto intencional por parte de un beneficiario del ASEGURADO o persona que habita la casa del ASEGURADO que ocasiona lesión corporal o amenaza con ocasionar lesión corporal al ASEGURADO, incluyendo actos realizados en defensa propia o en la defensa de un tercero. Se considera intencional cualquier lesión a consecuencia de un arma de fuego o arma punzo cortante o cualquier otro instrumento letal, que ocurre durante dicho acto.
10. El hecho de que el ASEGURADO esté bajo la influencia del alcohol, drogas o cualquier narcótico.
11. Bajo los términos del amparo de robo o secuestro, no se reembolsará al ASEGURADO por la pérdida de cualquier otro instrumento negociable, incluyendo cheques de viajero, como tampoco cualquier otro dinero en la posesión del ASEGURADO en el momento de ocurrir el robo o secuestro.
12. Servicios o tratamientos prestados por cualquier persona contratada por el ASEGURADO.
13. Procedimientos médicos "experimentales".
14. Cirugía cosmética o procedimientos cosméticos, a excepción de cirugía reconstructiva para la corrección de un desorden físico originado a consecuencia del robo, asalto o secuestro materia de cobertura de la presente póliza.
15. Robo, Hurto agravado, Pérdida o uso indebido de tarjetas de crédito adicionales emitidas a favor de dependientes del ASEGURADO titular de la cuenta de tarjeta de crédito.

REQUISITOS PARA EL PLAZO PARA EL RECLAMO Y COBERTURA

En adición a las cargas y obligaciones señaladas en las Cláusulas Generales de Contratación, en caso de siniestro, el ASEGURADO deberá cumplir con las siguientes cargas y obligaciones:

a) En caso de uso indebido de la Tarjeta a consecuencia de robo por asalto y/o secuestro.

- Bloquear de inmediato la tarjeta sustraída mediante la llamada a la central del Banco Ripley, y obtener el código de bloqueo correspondiente dentro de un plazo no mayor de 24 horas de ocurrido el robo por asalto y/o secuestro (*).
- Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 24 horas de ocurrido el robo por asalto y/o secuestro (*).
- (*). Para la exigencia de las 24 horas para el reporte a la central y la denuncia policial en el caso de secuestro se tomará como inicio el momento en el que el asegurado es liberado por sus captores.
- El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación, deberá presentar el reclamo por escrito a Banco Ripley mediante carta simple que indique el monto de los consumos realizados indebidamente. A estos efectos deberá adjuntar lo siguiente:
 - Copia de la denuncia,
 - El código de bloqueo
 - Estados de cuenta donde figuren los retiros del cajero automático o ventanilla,
 - Copia de DNI

*En caso de ser necesario MAPFRE PERÚ solicitará la declaración del ASEGURADO / CONTRATANTE de la póliza, así como documentación que crea conveniente, estando obligado el ASEGURADO / CONTRATANTE a brindar su manifestación de manera personal acerca del siniestro y a remitir la documentación solicitada.

b) En caso de caso de Muerte a consecuencia del asalto por robo y/o secuestro.

- El (los) heredero(s) legal(es), o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑIA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:
- Copia de DNI.
 - Copia de la denuncia.
 - Certificado Médico de Defunción.
 - Partida de Defunción.
 - Atestado Policial completo, detallando fecha y circunstancias del accidente.
 - Examen toxicológico emitido por la Morgue.
 - Protocolo de Autopsia completo.

LA COMPAÑIA se reserva el derecho de exigir que EL ASEGURADO se someta a un examen por parte de un médico seleccionado por ella las veces que razonablemente sean necesarias, mientras sigue pendiente una reclamación o mientras se esté pagando alguna indemnización.

c) En caso de gastos médicos a consecuencia de asalto o secuestro

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberá presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑIA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- Copia de DNI
- Copia de la denuncia,
- Código de bloqueo
- Facturas de los gastos médicos incurridos a nombre del asegurado
- Sustentos médicos de los gastos que La Compañía requiera para poder evaluar la atención recibida.

d) En caso de gastos extraordinarios para la obtención de duplicado de documentos robados

El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑIA mediante carta simple adjuntando lo siguiente:

- Copia de la denuncia policial.
- Documentos que sustenten los cobros efectuados por los entes emisores de los correspondientes
- Documentos de identificación personal del ASEGURADO.
- Comprobantes de gastos relacionados directamente con la reposición de estos documentos.

- e) **En caso de Robo de Compras realizadas con la Tarjeta a nombre del titular.**
 El ASEGURADO o la persona que está actuando en su representación deberán presentar el reclamo por escrito a LA COMPAÑÍA (mediante carta-simple), en el menor tiempo posible desde el momento efectivo de la compra, adjuntando lo siguiente:
- Copia de la denuncia policial. Presentar la denuncia policial de inmediato, en la delegación donde ocurrieron los hechos dentro de un plazo no mayor de 6 horas de ocurrido el robo por asalto.
 - Estados de cuenta de la tarjeta de crédito y/o débito donde figuren las compras o retiros robados.
 - Copia de la boleta de venta o factura de las compras realizadas.
 - Documento de certificación de la fecha y hora del retiro de dinero y/o de la compra realizada.
 - Estado de cuenta que sustenten el pago de la prima.
 - El ASEGURADO solicitará al Banco Ripley le facilite a LA COMPAÑÍA el Estado de cuenta de los 3 últimos meses anteriores al siniestro de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito en el que se carga la prima del seguro.
- f) **Para el caso de: Uso indebido por compras fraudulentas vía Internet, Uso indebido por transferencias electrónicas (vía medios digitales) y Robo por Asalto de dinero extraído del cajero automático o Ventanilla.**
- El ASEGURADO deberá de presentar los siguientes documentos:
 - Formulario de Declaración de Siniestros proporcionado por la Compañía.
 - Copia simple del Documento de Identidad del Asegurado.
 - Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Atestado Policial o Parte Policial, según corresponda.
 - El (los) códigos de bloqueo con fecha y hora.
 - Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del Estado de cuenta emitida por la Entidad del Sistema Financiero donde figuren las transacciones realizadas.
 - Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) del reclamo presentado a la Entidad del Sistema Financiero, en caso corresponda.
 - En caso de Tarjetas emitidas por otras Entidades del Sistema Financiero, adicionalmente se deberá presentar:
 - Original y/o certificación de reproducción notarial (copia legalizada) de la Carta de respuesta del reclamo emitida por la Entidad del Sistema Financiero donde se indique la improcedencia del reclamo, en caso corresponda.
- A solicitud de LA COMPAÑÍA, el ASEGURADO debe someterse a una prueba poligráfica que tendrá por finalidad establecer la veracidad de los hechos relatados con ocasión del siniestro comunicado.

MEDIO Y PLAZO PARA EL AVISO DE SINIESTRO

Comunicarse de inmediato con nuestro servicio de Atención al Cliente 24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia) o escribir al número de WhatsApp 999-19133 tan pronto como tenga conocimiento de la ocurrencia del siniestro. El asegurado o contratante deberán regularizar dicho aviso dentro de los tres (03) días naturales siguientes, mediante declaración escrita y veraz, debiendo presentar copia certificada de la denuncia policial correspondiente.

MEDIOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO DE LA SOLICITUD DE COBERTURA DEL SEGURO

- EL ASEGURADO podrá realizar seguimiento a su solicitud de cobertura bajo los siguientes medios:
- Atención al Cliente 24 Horas al teléfono 213-3333 (Lima) y 0801-1-1133 (Provincia) o vía Whatsapp 999-19133.
 - Oficinas de LA COMPAÑÍA ubicadas en Lima y Provincias, detalladas en nuestra página web: <http://www.mapfreperu.com/contactanos>

MEDIOS HABILITADOS POR LA EMPRESA PARA PRESENTAR RECLAMOS

Los usuarios y/o consumidores, entendiéndose éstos como la persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por el Grupo MAPFRE Perú; así como, los no asegurados, podrán presentar consultas, reclamos y/o quejas a la Compañías precladas en los siguientes canales:

Consultas

- "Libro de Reclamaciones Virtual", que estará al alcance del consumidor o usuario, siendo asesorado por una Ejecutiva de Atención al Cliente en las oficinas a nivel nacional de las compañías precladas. Podrá adjuntar de ser el caso documentos que sustenten su reclamo y/o queja.
- A través de la página Web de MAPFRE PERU, enlazándose al link de "Libro de Reclamaciones" (Reclamos y/o Quejas).

INSTANCIAS PARA RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

- 1. Superintendencia de Banca, Seguros y AFP**
 Los Laureles 214, San Isidro, Lima - Perú
 Teléfono: 630-9000
www.sbs.gob.pe
- 2. INDECOPI**
 Calle de la Prosa 104 San Borja
 Teléfonos: 224 7777 (Lima) o 0800-4-4040 (Provincias)
www.indecopi.gob.pe
- 3. Defensoría del Asegurado**
 Calle Amador Merino Reyna 307 - Pto 9, San Isidro, Lima - Perú
 Telefax: 01 421-0514 E-mail: info@defaseg.com.pe
www.defaseg.com.pe



ENTREVISTA

Distinguido participante.

La presente investigación es denominada: "EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023" que tiene por objetivo: "Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023"

Agradezco anticipadamente su disposición y colaboración en la presente.

Entrevistado: Luis Eduardo Gonzales - Stoya sheen

Puesto actual: Gerente de Agencia

Experiencia profesional: 35 años

Objetivo General: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.

1. **¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?**

Si, porque mayormente atendemos a los clientes en beneficio a ellos, así mismo se cumple con lo pactado al momento de adquirir el seguro

2. ¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?

Sí, ya que tenemos un equipo especializado en analizar cada caso de reclamo. Ya sea de operaciones no reconocidas, robos, etc.

3. ¿Considera usted, que la entidad financiera le brinda una información clara y precisa sobre estos seguros? ¿Por qué?

Sí, porque estos contratos que se le brindan al cliente al momento de adquirir su seguro, son los mismos que están verificados por la SBS e Indecopi

Objetivo Específico: Analizar la normativa, políticas y condiciones del seguro de tarjetas de crédito ofrecidas por entidades financieras.

OI
tai

4. ¿Considera usted que la regulación o mecanismos para otorgar tarjetas de crédito permiten sancionar adecuadamente a las entidades financieras en el caso de transgresión de los derechos del cliente?

Sí, ya que los reguladores han hecho un análisis y han establecido procedimientos a las entidades bancarias, el cual estos tienen que cumplir.

5. ¿Conoce usted el contenido de la Ley N°29571, con respecto al uso de tarjeta de crédito frente a los fraudes?

Sí

6. ¿Conoce usted cuales son las sanciones que impone la Ley en el caso de encontrarse frente a fraudes por tarjeta de crédito en los que se ven involucrados trabajadores de las entidades financieras?

Sí, pero considero que el área legal tiene más conocimiento sobre la norma y sus regulaciones, ya que los procesos también pasan por ellos.

7. ¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?

Sí, refiriéndonos a nuestra entidad financiera BCP ya existe ese tipo de cláusulas donde contamos con las notificaciones a través de la app o mensajes.

Objetivo específico: Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito.

8. ¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?

En nuestra entidad se manejan 3 mecanismos los cuales son los siguientes:

✓ A través de las plataformas vía web: www.bcp.com
y a través de vía telefónica al 13119848.

✓ A través de agencias de manera presencial.
Los reclamos se ingresan por el sistema y son enviados al analista, el cual se tiene una respuesta en 15 días y en caso si necesita de más tiempo, se le envía un correo manifestando ello.

9. **¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?**

No hay un número exacto pero si se considera que se esta haciendo efectivos la coberturas de seguro haciendo el desembolso de lo robado o hecho por una operación no reconocida.

10. **¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?**

La entidad financiera BCP no devuelve el dinero que se paga por el seguro, ya que este es un pago por un servicio.

Objetivo Específico: Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras.

11. **¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?**

En el BCP ya existe un área especializada donde se hace un seguimiento sobre estas operaciones que no realiza el usuario.

12. **¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito?, ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?**

Si es importante contar con un seguro, y de hecho sucede que se atienden los reclamos de los usuarios que no cuentan con el seguro, en el caso de ser procedente se le desembolsa pero no al 100%.

13. ¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?

Más allá de una norma, considero que se debería implementar un área especializada donde se les capacite sobre la educación financiera a los usuarios

ENTREVISTA

Distinguido participante,

La presente investigación es denominada: "EFICACIA DEL SEGURO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROTECCIÓN DE DERECHOS DE CLIENTE EN ENTIDADES FINANCIERAS - CHICLAYO 2023" que tiene por objetivo: "Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023"

Agradezco anticipadamente su disposición y colaboración en la presente.

Entrevistado: *Raúl Espinoza Abanto*

Puesto actual: *GERENTE DE AGENCIA*

Experiencia profesional: *12 años*

Objetivo General: Determinar la eficacia del seguro de tarjetas de crédito en la protección de derechos de cliente en entidades financieras - Chiclayo 2023.

1. ¿Considera usted que los seguros de tarjetas de crédito o débito están dando resultados en el cumplimiento de la protección de derecho de los clientes? ¿Por qué?

Si, Ripley Hace unos años sufrí un fraude pero tuvo solución, por ende es dispensable contar con un seguro.

2. ¿Considera usted que la entidad financiera resuelve los reclamos y denuncias por operaciones no reconocidas de los usuarios de tarjetas de crédito?

Si las resuelve puede que sea a favor o en contra y el plazo regulado es de 30 días pero en el caso de fraude se puede extender por 30 días más.

7. ¿Respecto al contrato de seguro de tarjetas, cree conveniente agregar cláusulas donde permita y facilite la llegada de notificaciones ya sea a través de llamadas o mensajes, dando aviso sobre operaciones inusuales? ¿Por qué?

Nosotros como herramienta de servicio contamos con esas aplicaciones, en todo caso este ventanillo

Objetivo específico: Analizar la efectividad del proceso de recuperación y rapidez con la que se resuelven los reclamos concernientes al seguro de tarjetas de crédito.

8. ¿Cuáles son los mecanismos o el sistema que ustedes utilizan para atender los reclamos por fraude, robos u operaciones no reconocidas en las tarjetas?

tenemos 3 canales: telefonico, la web y el mismo banco.

9. ¿En qué caso o qué tan frecuente es que se cobre o se haga efectivo el seguro de tarjetas?

El 60 / por robo, 30 / por fraude y el 10 / por otras operaciones.

10. ¿Qué sucede con el dinero del seguro de tarjetas, si el usuario nunca sufrió de un robo, clonación de tarjeta u operación no reconocida?

En el caso de préstamos tenemos la deducción si es que el cliente opte por ella pero en caso de un crédito no.

Objetivo Especifico: Proponer recomendaciones para mejorar la efectividad del seguro de tarjetas de crédito en la protección de los derechos de los clientes en las entidades financieras.

11. ¿Considera usted que las entidades financieras deben implementar un área especializada donde a los usuarios se les otorgue un seguimiento minucioso a las operaciones que se realizan a través de la tarjeta o banca por internet? ¿Por qué?

Si existe el área de alertas, envían un mensaje para ver si eres tú, en el caso no contestas llamamos.

12. ¿Considera necesario e importante contar con un seguro de tarjetas de crédito o débito? ¿En el caso de no contar con el seguro está de acuerdo en que el banco no lo proteja ante algún tipo de robo o fraude? ¿Por qué?

Todo seguro es importante dependiendo la necesidad del cliente.
En el caso de no contar con un seguro si protege.

13. ¿Qué norma cree usted que se debería implementar para mejorar el uso indebido de las tarjetas de crédito?

Más responsabilidad por parte del usuario al tener cuidado cuando ingreso sus datos, por ende se debe crear una norma para que el usuario tenga conocimiento de ello.