



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES - AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

Resolución de Superintendente N° 064-2020-SMV/02

Lima, 14 de julio de 2020

El Superintendente del Mercado de Valores

VISTOS:

El Expediente N° 2018019018 y el Informe N° 195-2020-SMV/06 emitido por la Oficina de Asesoría Jurídica;

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución de Superintendencia Adjunta SMV N° 003-2019-SMV/10 del 7 de febrero de 2019 (en adelante, la RESOLUCIÓN), se declaró que Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos (en adelante, CREDICORP SAF) incurrió en una (1) infracción de naturaleza grave tipificada en el Anexo VII, numeral 2, inciso 2.14¹ del Reglamento de Sanciones, aprobado por Resolución CONASEV N° 055-2001-EF/94.10, vigente al momento de la comisión de la infracción (en adelante, REGLAMENTO DE SANCIONES), al haber contravenido el artículo 3 de las Normas aplicables a Denuncias y Reclamos contra las entidades supervisadas por la Superintendencia del Mercado de Valores – SMV, aprobadas mediante Resolución SMV N° 006-2012-SMV/01 (en adelante, LAS NORMAS), al no atender el reclamo de un partícipe dentro del plazo establecido por la normativa;

Que, con escrito presentado el 28 de febrero de 2019, CREDICORP SAF interpuso recurso de apelación contra la RESOLUCIÓN;

Que, por escrito presentado el 26 de febrero de 2020, CREDICORP SAF solicitó hacer uso de la palabra, la cual le fue concedida y la audiencia se llevó a cabo el 11 de marzo de 2020;

Que, mediante escrito presentado el 30 de marzo de 2020, CREDICORP SAF presentó alegatos complementarios;

Argumentos del Recurso de Apelación y Alegatos de CREDICORP SAF

Que, el tipo infractorio imputado no cuenta con una norma sustantiva que lo respalde y los incumplimientos pueden variar de forma significativa, por lo que debe evaluarse la gravedad del incumplimiento y la razonabilidad de la sanción;

Que, con relación a las circunstancias de la comisión de la infracción, la RESOLUCIÓN únicamente se limita a señalar que CREDICORP SAF conoce las obligaciones contenidos en la normativa y que los reclamos fueron atendidos fuera

¹ “Incumplir sus funciones o las disposiciones contenidas en la normativa.”

de plazo, no obstante, también reconoce que fueron respondidos y no se pronuncia sobre ello;

Que, las cartas presentadas por el partícipe no figuraban en los registros de recepción de CREDICORP SAF, por lo que resultaba imposible atender a los reclamos en los plazos exigibles, y que se tomó conocimiento a través del Oficio N° 6607-2017-SMV/10.3 del 28 de setiembre de 2017, y a partir de ese momento se coordinaron comunicaciones y reuniones con el partícipe, atendiéndose cabalmente los mismos;

Que, el 3 de julio de 2018, se recibió el reclamo del partícipe a través de la Oficina de la Defensoría del Inversionista y fue atendido oportunamente. Asimismo, el reclamo carece de sustento pues durante el año 2018 estuvo realizando operaciones a través de la web VíaInversiones;

Que, con relación a la probabilidad de detección de la infracción, no se ha realizado un análisis que fundamente de qué manera CREDICORP SAF realizó actos que permitan advertir una expectativa que la infracción no sería detectada;

Que, no se ha configurado el supuesto de reincidencia en la comisión de la infracción, y ello evidencia que CREDICORP SAF tiene como prioridad atender oportunamente los reclamos de los clientes;

Que, con relación a la intencionalidad en la comisión de la infracción, la propia SMV ha reconocido que no existe. Se reafirman en ello, teniendo en cuenta no haber sido notificada oportunamente con el reclamo del partícipe y la pronta atención del mismo una vez conocido;

Que, han contribuido al esclarecimiento de los hechos, pues se ha brindado respuesta a la SMV en cada oportunidad que se le requería información, como puede ser verificado en las respuestas a los oficios y correos electrónicos remitidos;

Que, como alegatos finales agregan:

i) reconocen que la atención brindada a los reclamos del partícipe no cumplió con lo establecido en el artículo 3 de LAS NORMAS y su respuesta fue recibida por el partícipe fuera de plazo.

ii) Lo anterior fue consecuencia de las fallas en la coordinación entre Banco de Crédito del Perú (BCP) y CREDICORP SAF, lo que sostienen, no es atribuible al partícipe.

iii) Informaron inmediatamente a la Unidad de Riesgo Operacional de CREDICORP SAF lo ocurrido, quien desarrolló un plan de acción para evitar que alguna situación similar vuelva a ocurrir. Como consecuencia de ello, las consultas y reclamos que el partícipe formuló de forma posterior, han sido atendidas de forma satisfactoria y dentro del plazo establecido por LAS NORMAS.

Análisis del recurso de apelación y alegatos de CREDICORP SAF

Que, a fin de evaluar la procedencia de los argumentos expuestos por CREDICORP SAF, en primer lugar debe analizarse qué normas han sido vulneradas;

Que, así, en el Oficio N° 2489-2018-SMV/10.3 (en adelante, OFICIO DE CARGOS) se consigna como normativa aplicable el artículo 3 de LAS NORMAS:

“Artículo 3.- Atención de reclamos por parte de las personas jurídicas autorizadas por la SMV

Sin perjuicio del cumplimiento de las normas que determinan la atención directa de reclamos que pudieran formular consumidores finales y la obligación de contar con un Libro de Reclamaciones, en el marco de lo dispuesto por los artículos 24 y 150 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, las personas jurídicas a las que la SMV hubiese otorgado autorización de funcionamiento se encuentran obligadas a atender directamente cualquier reclamo por parte de sus clientes sobre los servicios que les brindan, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde la fecha de presentación del respectivo reclamo. Dicho plazo puede ser extendido por otro igual cuando la naturaleza del reclamo lo justifique, situación que es puesta en conocimiento del reclamante antes de la culminación del plazo inicial. Si el reclamante lo requiere, la respuesta deberá realizarse por escrito.

(...)”

(Subrayado agregado)

Que, teniendo claro lo anterior, corresponde ahora determinar cuál fue el incumplimiento imputado en el OFICIO DE CARGOS respecto a CREDICORP SAF;

Que, con relación a que el tipo infractorio imputado no cuenta con una norma sustantiva que lo respalde y que los incumplimientos pueden variar de forma significativa, esta afirmación no resulta cierta, pues la obligación se encuentra claramente definida en el citado artículo 3 de LAS NORMAS. Así, CREDICORP SAF tenía la obligación de atender en un plazo máximo de treinta (30) días calendario los reclamos presentados por el partícipe, no obstante, excedió el plazo;

Que, asimismo, el incumplimiento imputado se encuentra tipificado como infracción grave, para la cual la multa a aplicar es mayor de veinticinco (25) UIT hasta cincuenta (50) UIT. No obstante, la primera instancia, haciendo una valoración de todos los hechos, le aplica una multa por un monto correspondiente a las faltas leves, aplicándole una multa de tres (3) UIT, que representa el 12% del monto máximo a imponer en caso de la comisión de una falta leve;

Que, respecto a que la RESOLUCIÓN se limita a señalar que CREDICORP SAF conoce las obligaciones contenidas en la normativa y que los reclamos fueron atendidos fuera de plazo, y no se pronuncia respecto a la atención del reclamo, debemos señalar que el hecho de haber atendido finalmente los reclamos no exime de responsabilidad a la sociedad administradora, pues dicha respuesta se dio de manera

extemporánea. En ese sentido, precisamente el retraso en la respuesta dada al partícipe ha sido una circunstancia evaluada para el cálculo de la multa impuesta como sanción;

Que, con relación a que las cartas presentadas por el partícipe no figuraban en los registros de recepción y resultaba imposible atender los reclamos en los plazos exigibles, dicho argumento no exime de responsabilidad, pues dichos reclamos fueron presentados ante el BCP, entidad que, según el Contrato de Servicios de Colocación celebrado entre CREDIFONDO SAF (hoy CREDICORP SAF) y el BCP el 12 de noviembre de 2012 y la Adenda a dicho contrato del 20 de febrero de 2018, realiza la función de agente colocador de las cuotas de los fondos mutuos administrados por CREDICORP SAF. Por lo tanto, si bien los reclamos no fueron presentados directamente en las oficinas de CREDICORP SAF, sí lo fueron en las sedes de su agente colocador, por lo cual, según lo dispuesto por la normativa aplicable a fondos mutuos, CREDICORP SAF mantenía responsabilidad por la oportuna respuesta;

Que, con relación a que CREDICORP SAF tomó conocimiento de los reclamos a través del Oficio N° 6607-2017-SMV/10.3 y a partir de ese momento se coordinaron comunicaciones y reuniones con el partícipe, que una vez tomado conocimiento se atendió cabalmente los reclamos, y que de haber sido ingresados en sus registros, éstos hubieran sido atendidos oportunamente, debemos reiterar que ha quedado acreditado que los reclamos fueron presentados en las oficinas del agente colocador, y que, de acuerdo con lo dispuesto por la normativa aplicable a los fondos mutuos y a sus propias disposiciones internas, correspondía que tales reclamos fueran atendidos en un plazo máximo de treinta (30) días calendario, no obstante, ello no se cumplió. Así, alguna eventual falla en las comunicaciones o coordinaciones entre el agente colocador y CREDICORP SAF no exime a esta última sobre sus responsabilidades;

Que, respecto a que el 3 de julio de 2018 se recibió el reclamo del partícipe a través de la Oficina de la Defensoría del Inversionista y fue atendido oportunamente, y que debe valorarse que el reclamo carece de sustento pues durante el 2018 estuvo realizando operaciones a través de la web VíaInversiones lo que evidencia que no se le cortó acceso a la plataforma de internet para realizar operaciones, es importante mencionar que dicha respuesta fue brindada de manera oportuna y en consecuencia, no constituye infracción ni es materia de análisis en el presente procedimiento administrativo sancionador. Del mismo modo, con relación al presunto corte de acceso al partícipe a la plataforma de internet, cabe señalar que fue evaluado oportunamente y no ha originado procedimiento sancionador alguno;

Que, con relación a que no se ha analizado de qué manera CREDICORP SAF realizó actos que permitan advertir una expectativa que la infracción no sería detectada, en el presente procedimiento administrativo sancionador se ha señalado que se tomó conocimiento de dicho incumplimiento como consecuencia de una denuncia, es decir, no fue producto de alguna labor de supervisión in situ de la SMV o como consecuencia del propio reconocimiento oportuno de CREDICORP SAF del incumplimiento cometido. Así, en caso de que el partícipe no hubiera presentado la denuncia, hubiera sido mucho más difícil o menos probable la detección del incumplimiento, más aún cuando no figuraba en sus registros de recepción los reclamos interpuestos, situación que, como ya hemos mencionado, no lo exime de responsabilidad;

Que, con relación a que no se ha configurado reincidencia en la comisión de la infracción y ello evidencia que CREDICORP SAF tiene como prioridad atender oportunamente los reclamos, tal situación ha sido reconocida expresamente en la RESOLUCIÓN. En ese sentido, al realizarse la evaluación de la sanción se tomaron en cuenta los criterios de sanción, entre los cuales se encontraba la reincidencia;

Que, respecto a que la propia SMV ha indicado que no existe intencionalidad en la comisión de la infracción, que no fueron notificados oportunamente con los reclamos y dieron una pronta atención una vez conocidos, es oportuno recalcar que en la RESOLUCIÓN se ha reconocido la inexistencia de intencionalidad, lo que ha sido considerado como parte de los criterios de sanción a efectos de determinar el monto de la multa;

Que, con relación a que CREDICORP SAF contribuyó al esclarecimiento de los hechos y brindó respuesta en cada oportunidad que se le requería información, debemos señalar que hasta la emisión del Informe N° 195-2020-SMV/06 CREDICORP SAF no había reconocido de manera expresa la comisión de la infracción, todo lo contrario, argumentaba principalmente que no pudo dar respuesta oportuna a los reclamos, pues los mismos no fueron registrados en sus sistemas. En ese sentido: i) remitieron una captura de pantalla de un Excel que contiene el registro de reclamos de CREDICORP SAF, alegando que allí no consta la presentación de los reclamos; y ii) no mencionaron ni acreditaron comunicación alguna a las agencias del BCP en las cuales el partícipe presentó sus reclamos y las respuestas a las comunicaciones cursadas a tales agencias;

Que, no obstante lo anterior, cabe destacar que en la presentación de sus alegatos finales CREDICORP SAF sí ha reconocido de manera expresa la comisión de la infracción, señalando que la atención brindada a los reclamos del partícipe no cumplió con lo establecido en el artículo 3 de LAS NORMAS y la respuesta fue dada fuera de plazo, destacando además que ello fue consecuencia de las fallas en la coordinación entre el BCP y CREDICORP SAF y que dicha situación no es atribuible al partícipe;

Que, sin perjuicio de lo anterior, es importante destacar que en los alegatos finales CREDICORP SAF también señaló que informaron a su Unidad de Riesgo Operacional y desarrollaron un plan de acción para evitar que alguna situación similar vuelva a ocurrir, con lo cual las consultas y reclamos que el partícipe formuló de forma posterior fueron atendidas de forma satisfactoria. En ese sentido, si bien tales sucesos son posteriores a la comisión de la infracción y no desvirtúan los cargos imputados, ni la sanción, se reconoce la importancia de la medida implementada por CREDICORP SAF para evitar la ocurrencia de situaciones similares en el futuro;

Que, por los motivos expuestos, consideramos que debe declararse infundado el recurso de apelación; y,

Estando a lo dispuesto por el Texto Único Concordado de la Ley Orgánica de la Superintendencia del Mercado de Valores, Decreto Ley N° 26126, el inciso 26 del artículo 12° del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia del Mercado de Valores, aprobado mediante Decreto Supremo N° 216-2011-EF, así como por el inciso 2 del artículo 7° de la "Política sobre difusión de proyectos normativos, normas legales de carácter general, agenda regulatoria y otros



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

SMV
Superintendencia del Mercado
de Valores

DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES - AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD

actos administrativos de la SMV", aprobada por Resolución SMV N° 014-2014-SMV/01 y su modificatoria;

RESUELVE:

Artículo 1°.- Declarar infundado el recurso de apelación interpuesto por Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos contra la Resolución de Superintendencia Adjunta SMV N° 003-2019-SMV/10.

Artículo 2°.- Dar por agotada la vía administrativa.

Artículo 3°.- Transcribir la presente resolución a Credicorp Capital S.A. Sociedad Administradora de Fondos.

Artículo 4°.- Disponer la publicación de la presente resolución en el Portal de la Superintendencia del Mercado de Valores (www.smv.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Software Required

José Manuel Peschiera Rebagliati
Superintendente del Mercado de Valores