Transformación financiera

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de Perú ha promulgado la [Resolución SBS N° 01689-2025](#), que actualiza las obligaciones de las entidades del sistema financiero sobre la información que deben proporcionar a los usuarios en caso de denegaciones de solicitudes de crédito. Esta normativa, en concordancia con la [Ley N° 32294](#), busca fortalecer la protección al consumidor financiero y promover una mayor transparencia en el acceso al crédito, algo crucial para el desarrollo de las microfinanzas y la inclusión económica.

Es un importante avance en la protección de los derechos de los usuarios financieros y en lograr un sistema crediticio más equitativo y transparente.

La nueva resolución modifica el artículo 22 del [Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero](#). Con esta enmienda, las empresas financieras están ahora obligadas a informar a los solicitantes, en un plazo máximo de siete días hábiles desde la presentación de la solicitud, sobre las razones específicas por las que se ha denegado el crédito. Esta obligación se aplica a todas las empresas del sistema financiero, excepto cuando la denegatoria obedezca a normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, en cuyo caso solo se deberá indicar tal circunstancia.

Entre las novedades más destacadas de la resolución se encuentran:

Plazo perentorio para la información: se dan 7 días hábiles para que las entidades financieras respondan a la solicitud de información sobre la denegatoria del crédito. Este plazo otorga celeridad al proceso y evita retrasos indebidos que puedan perjudicar al usuario en su búsqueda de financiación.

Canales de comunicación: la información deberá facilitarse a través de los canales de comunicación de los que la empresa haya informado previamente al usuario, se garantiza así la accesibilidad y la trazabilidad de la respuesta.

Excepción por normas prudenciales cuando la denegatoria se fundamenta en la aplicación de normas prudenciales de la SBS. En estos casos, bastará con indicar que la decisión se debe a dicho marco normativo, protegiendo la confidencialidad de la evaluación de riesgo prudencial de la entidad.

Tipificación de infracción: incorpora como nueva infracción leve el «Incumplir con el plazo establecido en la normativa vigente para dar respuesta al pedido de los usuarios sobre las razones de la denegatoria». Se faculta así a la Superintendencia para aplicar sanciones en caso de incumplimiento, fortaleciendo la protección al cliente.

Impacto en el sector de microfinanzas y mipymes

Para las entidades de microfinancieras implica una revisión de sus procesos internos de comunicación y gestión de solicitudes, asegurando que sus sistemas permitan cumplir con los plazos y la calidad de la información requerida. Además, las impulsa a desarrollar una educación financiera más robusta para que sus clientes entiendan los criterios de evaluación crediticia.

Para las mipymes y los emprendedores, la claridad en las denegatorias de crédito es una herramienta valiosa. Les permitirá identificar errores en sus propuestas, historiales crediticios o modelos de negocio, facilita la

corrección de fallos y mejora sus perfiles para futuras solicitudes. Todo esto redundará en agilizar el acceso al crédito para este segmento productivo. La inclusión financiera se ve reforzada, ya que se reduce la asimetría de información entre la entidad financiera y el solicitante.

También en Perú se modificó la [Ley de Protección al Consumidor](#) para regular el informe de denegación de un crédito, obligando a las entidades financieras a informar los motivos de una calificación negativa, con excepción de consideraciones de perfil del solicitante basadas en normas prudenciales. El objetivo principal de esta nueva normativa es establecer procedimientos para la regularización y corrección de la información de los consumidores en las centrales de riesgo. Se busca, además, asegurar que la información crediticia de los consumidores sea precisa y se actualice rápidamente, algo básico para la evaluación de riesgos y el acceso a productos microfinancieros. **Al reducir los tiempos de actualización y establecer responsabilidades claras, se pretende una mayor inclusión financiera y protección del cliente.**

La Ley introduce dos artículos de especial interés sobre regularización de la información crediticia y la corrección de datos por consumos no reconocidos.