SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 18 de agosto de 2017

Resolución S.B.S.
N° 3274-2017

La Superintendenta de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

CONSIDERANDO:

Que, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias, regula lo dispuesto por la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, entre otros aspectos;

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013 y sus normas modificatorias, regula disposiciones relacionadas con la remisión de información y medidas de seguridad aplicables, la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas;

Que, la finalidad de la Superintendencia es que las empresas tengan una adecuada conducta de mercado que se refleje en las prácticas que adoptan en su relación con los usuarios, en la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos;

Que, en concordancia con ello y como consecuencia de las prácticas identificadas en las labores de supervisión de la Superintendencia, resulta necesario aprobar una nueva norma reglamentaria en materia de conducta de mercado que regule las exigencias aplicables a las empresas en su relación con los usuarios, respecto de la transparencia de información, oferta y contratación de productos y servicios financieros, entre otros y la modificación del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito;

Que, adicionalmente, es necesario modificar el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 895-98 y sus normas modificatorias y complementarias con la finalidad de requerir información relacionada con tarjetas de crédito que permita a la Superintendencia realizar una mejor labor de supervisión;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Estudios Económicos, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9 y 13 del artículo 349 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702 y sus normas modificatorias;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, según se indica a continuación:

REGLAMENTO DE GESTION DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. Alcance[1]

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en el literal A del artículo 16 de la Ley General, al Banco de la Nación y al Banco Agropecuario.

Artículo 2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma, resultan aplicables las siguientes definiciones:

1. Cliente: usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
2. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
3. Conducta de Mercado: prácticas de las empresas en su relación con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos.
4. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias del producto y/o servicio financiero que es objeto de pacto.
5. Días: días calendario.
6. Empresas: las consideradas en el alcance del artículo 1.
7. Folleto informativo: documento que tiene por finalidad poner en conocimiento de los usuarios las características de los productos o servicios financieros ofrecidos por las empresas. Se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la empresa, así como puede ser enviado a sus domicilios o vía correo electrónico.
8. Fórmula: método que permite determinar el cálculo del principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos o pasivos, respectivamente, así como los montos que cobren en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos, según corresponda.
9. Formulario contractual: modelo de contrato que se difunde al público, de conformidad con lo establecido en el Reglamento.
10. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
11. Productos y/o servicios financieros: cualquier producto y/o servicio de naturaleza financiera, pueden ser activos, bajo el sistema de cuotas o bajo el sistema revolvente; pasivos; o servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera.
12. Reglamento: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

[1] Sustituido por la Resolución SBS N° 2304-2020, vigente a partir del 23.10.2020.

13. Simulador: aplicativo o software que permite calcular, bajo el supuesto de cumplimiento, los intereses, comisiones y gastos aplicables a los productos activos bajo el sistema de cuotas.
14. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
15. Tasa de interés fija: cualquier tasa que ha sido objeto de pacto en el contrato cuya variación no depende de un factor variable.
16. Tasa de interés que depende de un factor variable: aquella tasa cuya fluctuación o ajuste periódico depende de un indicador (factor) predeterminado que varía en el tiempo y cuya condición de ajuste es establecida en el contrato. Son ejemplos de factores variables: la variación del índice de precios, las tasas de interés promedio del mercado tanto activas como pasivas, las tasas de referencia que aplica el Banco Central de Reserva del Perú para productos de crédito con fines de regulación monetaria, entre otras.[2]
17. Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código.

TÍTULO II
GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO Y OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO

CAPÍTULO I
PRINCIPIOS

Artículo 3. Principios de conducta de mercado

3.1 La adecuada conducta de mercado de las empresas en su interacción con los usuarios se manifiesta en sus prácticas de negocio, respecto de la oferta de productos y servicios, la transparencia de su información y la gestión de sus reclamos.

3.2 Las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios, procuran involucrar: i) el diseño de estos considerando el público objetivo al cual están dirigidos definido como el conjunto de usuarios con características e intereses similares conforme a los criterios de la empresa; el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios; lo establecido por el marco normativo vigente; y las políticas y procedimientos en materia de conducta de mercado; ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios; iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas; iv) requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados; y v) que los canales puestos a disposición deban ser accesibles y de fácil uso para los usuarios, así como deben contar con una opción de contacto humano o atención personal, cuando corresponda, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 31601[3].

3.3 La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y promover una efectiva revelación de información. En ese sentido, las empresas deben ser diligentes en la información que brindan respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.

3.4 La adecuada gestión de reclamos involucra la administración integral de los reclamos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo en forma comprensible y sencilla.

[2] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 02/04/2024.
[3] Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027, salvo lo establecido en el numeral v).

CAPITULO II
GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 4. Gestión de conducta de mercado

Las empresas son responsables de implementar una adecuada gestión de conducta de mercado acorde con el marco normativo vigente, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la organización, en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios que son implementadas por las unidades de negocio, así como en políticas generales y procedimientos. Para tal efecto, las empresas deben desarrollar lo siguiente:

1. Políticas que incorporen la conducta de mercado y sus principios en la cultura organizacional de las empresas y en su estructura de gobierno corporativo.[4]
2. Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta de mercado.
3. Manual para la gestión de conducta de mercado, el cual debe contener los objetivos, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de procedimientos con usuarios, las funciones del oficial de conducta de mercado, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, entre otros.
4. Código de buenas prácticas en la relación de la empresa con los usuarios, considerando los principios de conducta de mercado.
5. Plan anual de capacitación del personal que tiene relación con los usuarios.

Artículo 5. Capacitación del personal

5.1 La capacitación que las empresas proporcionen al personal que tenga relación con los usuarios, como parte del plan anual de capacitación a que se refiere el artículo precedente, debe considerar, como mínimo, los siguientes aspectos: i) el desarrollo de las funciones que corresponden; ii) los productos y/o servicios que brinda la empresa; iii) el marco normativo aplicable en materia de conducta de mercado y de protección al consumidor, vinculado a las funciones que le corresponde; y, iv) el manual para la gestión de conducta de mercado y el código de buenas prácticas.

5.2 Las empresas deben establecer mecanismos que permitan medir la efectividad de las capacitaciones brindadas a su personal, y el sustento de esto debe encontrarse a disposición de esta Superintendencia en archivos físicos o informáticos.

Artículo 6. Responsabilidad del directorio y la gerencia general

6.1 El directorio es responsable de la aprobación de las políticas, medidas y procedimientos necesarios que permitan a la empresa contar con una adecuada conducta de mercado en su estrategia de negocio y dar cumplimiento a las disposiciones de este Reglamento. Asimismo, es responsable de conocer los principales retos y dificultades afrontados por la empresa en su implementación.

6.2 El directorio debe designar a un oficial de conducta de mercado con las características, responsabilidades y atribuciones establecidas en este Reglamento.

6.3 La gerencia general es responsable de implementar las medidas y procedimientos necesarios para que las empresas cuenten con una conducta de mercado adecuada a la normativa vigente y concordante con las políticas generales establecidas por el directorio, así como asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las funciones mencionadas en el Reglamento.

[4] Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

6.4 Las políticas, medidas y procedimientos deben encontrarse documentados.

CAPÍTULO III
RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 7. Oficial de conducta de mercado

7.1 El oficial de conducta de mercado debe desempeñarse a tiempo completo y a dedicación exclusiva en la empresa.

7.2 De forma excepcional, las empresas pueden solicitar autorización previa a la Superintendencia para que las funciones del oficial de conducta de mercado sean asumidas por un funcionario a dedicación no exclusiva, en razón de su naturaleza, tamaño y de la complejidad de sus productos y servicios. La solicitud debe estar acompañada de la siguiente información:

1. Informe que sustente la forma en que se dará cumplimiento a las disposiciones vigentes asociadas a conducta de mercado;
2. Currículum vitae del funcionario que asumirá las responsabilidades y funciones que corresponderían al oficial de conducta de mercado;
3. Razones por las que se solicita la designación de un funcionario que asumirá las funciones del oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva; y,
4. Otra documentación a solicitud de la Superintendencia.

7.3 Si en uso de sus facultades de supervisión, la Superintendencia determina que el ejercicio de las funciones del oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva no permite una adecuada gestión de conducta de mercado, pueda dejar sin efecto la autorización otorgada en el marco del inciso 7.2.

Artículo 8. Requisitos del oficial de conducta de mercado

8.1 El oficial de conducta de mercado debe reunir los siguientes requisitos mínimos:

1. Tener conocimiento y experiencia en temas de protección al consumidor y conducta de mercado.
2. Tener conocimiento suficiente sobre los productos y servicios que brinda la empresa.
3. Tener experiencia en labores de control, seguimiento y gestión de procesos.
4. Otros que establezca la Superintendencia.

8.2 Las empresas deben comunicar a la Superintendencia, el nombre del oficial de conducta de mercado, así como el cumplimiento de los requisitos señalados en el inciso previo dentro de los cinco (5) días contados desde la fecha de su designación por el Directorio.

Artículo 9. Responsabilidades y funciones del oficial de conducta de mercado

9.1 Las responsabilidades y funciones del oficial de conducta de mercado, entre otras contempladas en el Reglamento, son las siguientes:

1. Proponer las estrategias y medidas a la empresa para gestionar una adecuada conducta de mercado.
2. Evaluar y verificar la aplicación de las políticas y procedimientos implementados para asegurar la adecuada conducta de mercado en la empresa que se refleje en el actuar de toda la organización.
3. Verificar que la empresa cuente con procedimientos que permitan el cumplimiento de las normas vigentes en materia de conducta de mercado establecidas por la Superintendencia.
4. Participar del proceso de toma de decisiones que impacten en la relación de la empresa con los usuarios, dejando constancia de dicha participación.
5. Participar de la validación del diseño y estrategia de venta, dejando constancia de dicha participación, así como del monitoreo posterior a la contratación, de los productos y servicios ofertados por la empresa a los usuarios.

6. Identificar, como resultado de la gestión de conducta de mercado, aspectos que podrían tener un impacto en los usuarios y ponerlos en conocimiento de la gerencia general.
7. Generar reportes e indicadores que le permitan detectar oportunidades de mejora en los procedimientos de la empresa relacionados con usuarios y proponer medidas correctivas.
8. Diseñar un plan anual de capacitación para el personal de la empresa que tiene relación con los usuarios, coordinar su ejecución y medir los resultados de su eficacia.
9. Emitir informes semestrales y anuales que permitan evidenciar el nivel de cumplimiento de las responsabilidades y funciones establecidas en el presente Reglamento.
10. Ser el representante ante la Superintendencia, en los temas relacionados a conducta de mercado.
11. Atender los requerimientos de información solicitada por la Superintendencia.
12. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

9.2 El oficial de conducta de mercado, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y funciones, debe elaborar un programa anual de trabajo que debe poner en consideración previa del Directorio y debe ser aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año. Este programa debe contener la descripción de las actividades a realizarse, los objetivos planteados para cada una de ellas y un cronograma de su ejecución. La Superintendencia puede requerir su envío por medios electrónicos, de acuerdo con las condiciones que se establezcan por oficio múltiple.[5]

Artículo 10. Presentación de informes de gestión

10.1 El oficial de conducta de mercado debe elaborar un informe de seguimiento de las actividades realizadas durante el primer semestre del año, considerando las responsabilidades y funciones descritas en el artículo anterior, que debe ser presentado a la Superintendencia, a más tardar dentro de los treinta (30) días posteriores al 30 de junio de cada año.

10.2 El oficial de conducta de mercado debe elaborar un informe anual sobre la gestión de conducta de mercado en la empresa y los resultados obtenidos, y presentarlo a la Superintendencia dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio.

10.3 Ambos informes deben ser puestos en conocimiento del Directorio de la empresa y remitidos a la Superintendencia. La forma de envío se realiza por medios físicos, salvo que la Superintendencia, en forma alternativa, requiera su envío por medios electrónicos, de acuerdo con las condiciones que se establezcan por oficio múltiple.[6]

TÍTULO III
CALCULO Y APLICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y RENDIMIENTO Y SU DIFUSIÓN

CAPÍTULO I
CRITERIOS APLICABLES A TASAS DE INTERÉS

Artículo 11. Cálculo de las tasas[7]

11.1 Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés para sus productos activos y pasivos, dentro de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú, en caso resulte aplicable, y considerando para tal efecto lo indicado

[5] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018
[6] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018
[7] Artículo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

en el artículo 6 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

11.2 Las tasas de interés compensatorio deben ser expresadas en forma efectiva anual, debiendo considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para su cálculo y aplicación, las empresas deben tener en cuenta la regulación que sobre la materia emite el Banco Central de Reserva del Perú de acuerdo con su Ley Orgánica.

11.3 La tasa de interés moratorio, en los casos de incumplimiento o atraso en el pago del crédito, debe ser expresada y aplicada de manera nominal anual, no capitalizable, debiendo considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Esto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

Artículo 12. Tasas de interés que dependan de un factor variable

12.1 Las empresas deben señalar, de manera simple y clara, la forma en que se determina en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio o las condiciones que determinan su modificación, dentro de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva en caso resulte aplicable. Esta tasa no debe ser susceptible de ajuste unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.[8]

12.2 Si la tasa de interés que depende de un factor variable en los créditos a plazo fijo y depósitos a plazo fijo considera un spread asociado al referido indicador, para la modificación de dicho spread, se aplica el mismo tratamiento contemplado para la tasa de interés fija. En virtud de lo expuesto, cualquier modificación se produce únicamente, en caso se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 31.

Artículo 13. Tasa de costo efectivo anual

13.1 La tasa de costo efectivo anual (TCEA) es la tasa que permite comparar el costo total de un producto activo. Se calcula igualando el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente haya sido recibido en préstamo. Para este cálculo se incluyen las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo con lo pactado se trasladan al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo y/o hipotecarios para vivienda. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

13.2 Los cálculos de la TCEA, para el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, proceden bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento.

13.3 Los cálculos de la TCEA para el caso de productos activos bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, se realizan asumiendo un patrón estandarizado de comparación de costos y proceden bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

Artículo 14. Tasa de rendimiento efectivo anual

14.1 La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) es la tasa que permite comparar el rendimiento total de un producto pasivo. Considera todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. No se incluyen en este

[8] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que sean pagados directamente por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

14.2 La TREA para el caso de depósitos a plazo fijo se calcula igualando el monto que ha sido depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo y/o de todos los montos parciales que se hayan recibido hasta su vencimiento.

14.3 La TREA, para el caso de depósitos distintos al indicado en el inciso 14.2, se calcula asumiendo un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto. Para el cálculo de la TREA, se utiliza un monto referencial asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 2 del Reglamento.

Artículo 15. Saldo mínimo de equilibrio

15.1 El saldo mínimo de equilibrio en una cuenta de ahorros es el saldo que se requiere mantener en dicha cuenta, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento.

15.2 Cuando debido a la existencia de distintos rangos para la aplicación de intereses y para el cobro de comisiones y gastos, no se pueda determinar un saldo en el que dichos conceptos se compensen según lo indicado en el inciso anterior, sino que exista un saldo a partir del cual se pasa directamente de una pérdida mensual a una ganancia mensual, se considera como saldo mínimo aquella cantidad en la que se registre el menor rendimiento positivo.

CAPÍTULO II
CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

Artículo 16. Comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinan de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley General. La aprobación de dichos cargos se desarrolla en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero[9]:

1. Las comisiones son cargos por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por las empresas según lo pactado.[10]
2. Los gastos son cargos en que incurren las empresas por servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por terceros.

Artículo 17. Aplicación de comisiones y gastos

17.1 Las empresas no pueden establecer comisiones o gastos respecto de servicios esenciales y/o inherentes a los productos y/o servicios financieros que hayan sido contratados por el cliente. Se entiende por servicios esenciales y/o inherentes, a todas aquellas gestiones o prestaciones que no pueden desvincularse del producto y/o servicio financiero contratado, siendo que su no realización imposibilitaría que las empresas puedan brindarlo u ofrecerlo.

17.2 Sobre el particular, debe observarse los siguientes criterios:

[9] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[10] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2742-2026 del 17/11/2026.

1. Respecto de los productos activos, tanto en el caso de nuevos productos, como por refinanciamiento o reestructuración de créditos, se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a:
   a) La evaluación del usuario, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro.
   b) Las gestiones asociadas a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como el hipotecario para vivienda, vehicular, pignoraticio, entre otros. Las gestiones asociadas al estudio de títulos son consideradas como parte de la evaluación de las garantías.
   c) Las gestiones asociadas al levantamiento de garantías.
   d) En el caso de tarjetas de crédito, la emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico necesario para la utilización de la línea de crédito.
   e) La existencia de un canal libre de costo para efectuar disposiciones de efectivo, independientemente del canal de contratación.[11][12]
   f) El pago de obligaciones crediticias a través de canales propios puestos a disposición por cada empresa, incluyendo las operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, siempre que no se trate de un cargo incluido en el Anexo N° 1 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.[13]
2. Respecto de productos pasivos se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a:
   a) El resguardo del depósito.
   b) La activación de la cuenta de ahorros.
   c) La emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
   d) El mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
   e) La existencia de un canal libre de costo y/o un número mensual de operaciones sin costo para efectuar retiros.[14]
3. Procede el cobro de gastos por concepto de seguros, servicios notariales, tasación y registrales, según corresponda al producto contratado, considerando para tal efecto lo establecido en el presente capítulo.
4. Si dadas las características del producto y/o servicio financiero, se desprende que un determinado servicio debe ser considerado como esencial y/o inherente, pues de lo contrario se desnaturaliza o se hace inviable su prestación y/o uso, no pueden efectuarse cobros por concepto de comisiones o gastos asociados al referido servicio.

17.3 En el Anexo N° 3 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para ser considerados como comisiones o gastos. Dicha relación solo tiene carácter enunciativo, razón por la cual puede ser modificada o ampliada por la Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, respecto de otros cargos que no se adecúen a los criterios descritos en el inciso anterior. Estos se publican en la sección “Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano” de la página web de la Superintendencia.

17.4 Las empresas pueden implementar planes de servicios sujetos a comisión, conformados por servicios financieros y no financieros, según lo establecido en el Anexo N° 1 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero; debiendo ofrecer a los usuarios una opción libre de costo e informar de

[11] Literal incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[12] Literal modificado por la Resolución SBS N° 2742-2026 del 17/11/2026.
[13] Literal incorporado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 02/04/2024.
[14] Literal incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

manera previa a la contratación de cualquier plan de servicios sobre la existencia de dicha opción, así como conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación.[15]

Artículo 18. Sustento de comisiones y gastos[16]
Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado, adicional y/o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, y efectivamente prestado, lo que justifica el traslado de dicho costo al cliente, así como un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con un informe que contenga los sustentos técnico, económico y legal que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifican el traslado de dicho concepto al cliente, a través de una comisión o gasto. La presentación del citado informe se realiza según lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.

CAPÍTULO III
TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Artículo 19. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios
19.1 Las empresas deben informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y/o servicios financieros que ofrezcan, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, así como con las categorías, denominaciones y descripciones listados en los Anexos Nº 1 y 2 de este Reglamento. Esta información debe ser comunicada y difundida de manera clara y comprensible.[17]

Tratándose de planes de servicios, se deberá presentar la relación de servicios financieros incluidos en el plan, conforme a los conceptos establecidos en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, según resulte aplicable. Asimismo, se debe precisar los límites y/o condiciones aplicables a dichos servicios, en caso corresponda.[18]

19.2 Tratándose de productos y/o servicios financieros en las que corresponda al usuario asumir tributos relacionados directamente con estos, se debe indicar la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje y, en caso corresponda, el monto aplicable.

19.3 En toda operación de pago de obligaciones, incluso cuando se realiza en una empresa distinta a la titular del crédito, la empresa que recibe el pago debe informar al usuario, de forma previa a la ejecución de la operación y a través del canal utilizado, el concepto y monto de la comisión aplicable, de ser el caso.[19]

Artículo 20. Mecanismos de difusión de información[20]
Las empresas deben difundir la información referida a tasas de interés compensatorio, y tasas de interés moratorio en caso de incumplimiento; comisiones y gastos y características de los productos o servicios financieros ofertados, según corresponda, a través de los siguientes mecanismos:

1. **Listado o tarifario.-** la difusión de información debe considerar lo siguiente:
   a) La tasa de interés compensatorio presentada solo en forma efectiva anual.
   b) La tasa de interés moratorio presentada solo en forma nominal anual.

[15] Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 2742-2026 del 17/11/2026.
[16] Artículo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[17] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[18] Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 2742-2026 del 17/11/2026.
[19] Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[20] Artículo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

c) Las comisiones y gastos de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.
d) Los gastos.
e) Los tributos.

Dicha información debe ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, haciendo referencia a la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación. En caso de modificación de la información, debe incorporarse la fecha de actualización en el listado o tarifario.

Las empresas deben informar en sus oficinas respecto de la existencia y disponibilidad del listado o tarifario. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos y/o cualquier otro medio para la difusión de los tarifarios, estos deben indicar la forma de utilizarlos. Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles, soportes similares, o en medios informáticos, deben ser redactados en idioma castellano, con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros.

2. **Folletos informativos cualitativos.-** utilizados para difundir las características de un producto activo o pasivo, sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda. Dichos folletos deben indicar que la información sobre costos está disponible en las oficinas de atención al público, a través del listado o tarifario, y en la página web de la empresa.

3. **Folletos informativos cuantitativos.-** utilizados para difundir las características de un producto activo o pasivo, incorporando información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, considerando, adicionalmente, lo siguiente:
   a) Para los productos activos bajo el sistema de cuotas, debe presentarse un ejemplo explicativo que considere las características del producto ofrecido y desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TCEA, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
   b) Para las productos activos bajo el sistema revolvente, debe presentarse un ejemplo explicativo que desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TCEA, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1-A del Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
   c) Para el caso de productos pasivos, debe presentarse un ejemplo explicativo que desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TREA, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 2 del Reglamento, así como las penalidades aplicables en el supuesto de incumplimiento por parte del cliente de las condiciones pactadas, en caso corresponda.

4. [21]**Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.-** el personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA, aplicable a productos activos o pasivos, según corresponda, que resultaría aplicable para el cliente, así como explicar la composición de las referidas tasas. En el caso de créditos bajo el sistema revolvente, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento. Solo a solicitud del cliente puede brindarse, adicionalmente, información referida a la tasa de costo efectivo aplicable en otras periodicidades.

[21] Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

El personal de la empresa debe encontrarse en capacidad de brindar y explicar a los usuarios la información comprendida en el presente artículo y demás disposiciones comprendidas en el Reglamento.

5. [22]

6. [23]

Artículo 21. Canales de difusión de información[24]

21.1 La información referida a tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos, y las características de los productos y/o servicios financieros, se debe difundir a través de los canales puestos a disposición de los usuarios, tomando en consideración lo siguiente:

1. **Página web.-** para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante sobre los productos y servicios ofrecidos a los usuarios, las empresas deben presentar en su página web los listados o tarifarios, formularios contractuales, así como difundir los beneficios, riesgos y condiciones aplicables debiendo considerar, como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modifi cación, debe incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

   Adicionalmente, las empresas deben difundir los pasos y requisitos para la contratación y cancelación de los productos y/o servicios que ofrecen, así como precisar los canales o dispositivos que se requieran para completarlos.

   En caso de que las empresas emitan tarjetas de crédito, deben presentar en forma comparativa las características de las tarjetas que ofrecen en función a los perfiles de los clientes, sus intereses, así como las tarifas aplicables. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, puede determinar la forma de difusión de esta información.

   La difusión de la referida información debe realizarse a través de un enlace que pueda ser identificado en la página web principal, como parte de la información sobre cada producto y servicio financiero ofrecido.

2. **Aplicaciones móviles.-** cuando las empresas permitan la contratación de productos y/o servicios a través de este canal, deben difundir la información de los listados o tarifarios aplicables a dichos productos, así como sus beneficios, riesgos y condiciones. Esta información debe contener, como mínimo, lo detallado en el Anexo N° 4 del Reglamento.

3. **Cajeros automáticos.-** las empresas que emitan tarjetas de crédito y/o débito y a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deben asegurar de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático, se proporcione al usuario información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice, el valor exacto del cargo aplicable.

   En caso de que las empresas titulares u operadoras de cajeros automáticos sean distintas de las empresas que emiten las tarjetas de crédito y/o débito y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, estas últimas deben asegurarse de que las primeras proporcionen al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto del cargo aplicable por su

[22] Numeral derogado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[23] Numeral derogado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[24] Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales, de corresponder.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático debe ofrecer al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en la pantalla del cajero automático no se incluye la referida información, no puede trasladarse cargos por su uso al usuario.

21.2 Las empresas deben adaptar la información sobre productos y/o servicios al entorno de los canales y/o a los tipos de dispositivos que serán utilizados por los usuarios. Además, en los casos que las empresas hagan uso de enlaces hacia otros canales, se debe permitir el acceso directo a la información, cumpliendo con lo señalado en el presente numeral.

TÍTULO IV
CONTRATACIÓN CON USUARIOS

CAPÍTULO I
INFORMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN

Artículo 22. Información previa a la celebración de los contratos[25]

22.1 Las empresas deben brindar a los usuarios toda la información pertinente que estos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato y durante el período que toma a este y a la empresa celebrarlo. El otorgamiento de la información antes indicada involucra la entrega y/o puesta a disposición del formulario contractual y de simulaciones que hagan referencia al costo del producto bajo el sistema de cuotas ofertado, según corresponda, conforme al Capítulo III del presente Título.

22.2 En caso de denegatoria de una solicitud crediticia, y a pedido del usuario, las empresas están obligadas a informar de manera expresa, dentro de los siete (7) días hábiles de presentado el pedido y a través de los canales que previamente han puesto en conocimiento del usuario, los aspectos que no permitieron una calificación positiva de la solicitud crediticia.

22.3 Cuando la denegatoria se encuentre vinculada a la aplicación de normas prudenciales a las que se refiere el artículo 41, la empresa deberá indicar ello en su comunicación.

Artículo 23. Condiciones promocionales

23.1 Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de productos y/o servicios deben mantenerse durante el período ofrecido o, de ser el caso, por el número de unidades a ofertar u otro supuesto que determine el fin de la promoción. Estas condiciones promocionales deben ser informadas junto con las restricciones aplicables, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas una vez producida la contratación.

23.2 Si antes de contratar no se han informado las condiciones respecto al período y/o unidades a ofertar y/o algún otro supuesto para culminar o descontinuar la promoción, las empresas deben comunicar previamente a los usuarios su culminación o descontinuación, debiendo mantener la condición promocional por un período por lo menos igual a seis (6) meses después de realizada la comunicación, salvo que debido a la naturaleza propia de la promoción se deba continuar ofreciéndola por un plazo mayor. Dicha comunicación debe efectuarse, como mínimo, a través de los mismos medios empleados para informar la promoción.

[25] Artículo modificado por la Resolución N°01689-2025 del 07/05/2025, vigente a partir del 10/05/2025.

23.3 En caso se contrate con los usuarios sin considerar restricciones aplicables a las condiciones promocionales pactadas, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas, las empresas no pueden modificar las cláusulas contractuales que contienen las referidas condiciones promocionales atendiendo al efecto vinculante de la publicidad.

Artículo 24. Productos ofertados sin costo o con denominaciones que impliquen gratuidad

Las empresas no pueden denominar a sus productos como "libres", "sin costo" o utilizar otros términos que impliquen gratuidad, si bajo algún supuesto se puede trasladar al usuario comisiones o gastos, que deban formar parte de la hoja resumen y/o cartilla de información, conforme a lo establecido en los artículos siguientes.

Artículo 25. Información sobre productos activos

25.1 Tratándose de productos activos, se debe proporcionar al usuario, como parte del contrato, una hoja resumen, la que no exime a las empresas de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

25.2 La hoja resumen debe contener únicamente la siguiente información[26]:

1. El monto del principal objeto del crédito o el monto total de la línea de crédito, según corresponda, y la moneda en que se pacta. Cuando no sea posible conocer el monto de la línea o del crédito al momento de la suscripción del contrato, en la Hoja Resumen, se debe indicar que el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito o desembolsar el crédito. Igualmente, se debe indicar que, inclusive, podría no otorgársе dicho financiamiento como resultado de la evaluación crediticia.
2. La TCEA aplicable a las productos activos bajo el sistema revolvente.
3. La tasa de interés compensatorio efectiva anual, indicando si es fija o variable. En caso de que la tasa sea variable se debe señalar el criterio para su determinación y la oportunidad en que las cuotas serán recalculadas. Tratándose de tarjetas de crédito o líneas de crédito en las que se ofrezca al cliente tasas de interés diferenciadas, se debe alcanzar al cliente la información de las tasas vigentes, según el tipo de financiamiento.
4. La tasa de interés moratorio nominal anual aplicable en caso de incumplimiento. Asimismo, se debe indicar que, ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procede a realizar el reporte, con la calificación correspondiente, a la Central de Riesgos[27].
5. El monto y detalle de las comisiones y gastos que son parte del producto activo. No se consideran, en este rubro, aquellos cargos que responden a requerimientos de los usuarios y que se pactan en cada oportunidad, salvo aquellas que son de aplicación periódica (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios físicos), sobre las que debe indicarse que la información relacionada se difunde a través del listado o tarifario. Las comisiones y gastos deben presentarse conforme a lo aprobado en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero. Tratándose de los seguros se debe informar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza, los riesgos principales objeto de cobertura y el número de la póliza en caso corresponda.[28][29]
6. El canal o canales que son libres de costo en el caso de disposición de efectivo en tarjetas de crédito.
7. Otra información que sea relevante para las partes y según lo considere la empresa o la Superintendencia.

[26] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[27] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[28] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.
[29] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

La información de los numerales 2, 3 y 4 debe ser incorporada en la hoja resumen de manera destacada y encabezando la información mínima descrita en el presente inciso.

25.3 Asimismo, en los productos activos bajo el sistema de cuotas debe entregarse, como parte de la hoja resumen, un cronograma de pagos, que debe contener lo siguiente:

1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiendo desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.
2. La cantidad total a pagar que debe ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente.
3. La TCEA aplicable al producto activo bajo el sistema de cuotas.

25.4 En los casos en que, por la naturaleza del producto, no se pueda tener certeza respecto de las fechas de pago, las empresas deben entregar un cronograma que contenga la información adicional a que alude el presente artículo. Dicho cronograma debe indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final, en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la entrega del preliminar. En estos casos, el usuario puede optar por la entrega o puesta a disposición del cronograma a través de los mecanismos a que se refiere el artículo 49. Las empresas deben conservar en sus archivos tanto el cronograma preliminar como el definitivo.

25.5 Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, el cronograma debe elaborarse tomando como referencia el valor de mercado que dicha tasa tenga al momento en que se suscriba el contrato, debiendo precisar que la tasa podría variar en el transcurso del tiempo.

25.6 Tratándose de productos activos bajo el sistema revolvente, las empresas deben comunicar los aspectos de la hoja resumen que resulten aplicables. No resultan aplicables, para dichos productos, las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de la periodicidad y fecha de pago.

Artículo 26. Información sobre productos pasivos

26.1 Tratándose de productos pasivos, se debe proporcionar al usuario, como parte del contrato, una cartilla de información, que no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

26.2 La cartilla de información debe contener el siguiente detalle:

1. La tasa de interés compensatorio efectiva anual que se aplica por el depósito, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable, se debe señalar el criterio para su determinación. Cuando por la forma en que se referencia la tasa de interés, esta pueda ser cero, se indica expresamente dicha posibilidad.
2. La TREA y el saldo mínimo de equilibrio para cuentas de ahorro.
3. Tratándose de depósitos a plazo fijo, debe indicarse (i) el monto total de intereses a ser pagados y la oportunidad en la cual el cliente puede disponer de ellos; (ii) las penalidades que se aplican por incumplimiento de las condiciones pactadas, de ser el caso; y, iii) la fecha de vencimiento del depósito, y si al vencimiento de este el depósito se renueva automáticamente o no. Respecto de la renovación, se debe precisar que se aplicará la tasa de interés del tarifario vigente a esa fecha.
4. El monto y detalle de las comisiones y gastos que son parte de los productos pasivos. No se consideran en este rubro aquellos cargos que responden a solicitudes específicas realizadas por los usuarios y que se pactan en cada oportunidad, sobre las que debe indicarse que la información relacionada se difunde a través del listado o tarifario. Las comisiones deben presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones establecidas.

5. Operaciones sin costo según el canal de atención.
6. Señalar si se trata o no de un depósito respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos.
7. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o la Superintendencia.
8. El canal o canales que son libres de costo para realizar retiros en el caso de productos de depósito.[30]

La información de los numerales 1 y 2 debe ser incorporada en la cartilla de información de manera destacada y encabezando la información mínima descrita en el presente inciso.

La obligación de otorgar la cartilla de información se da por cumplida si la información contenida en ella está comprendida en certificados de depósito, o en cualquier otro documento mediante el cual se represente el depósito y quede constancia de la voluntad de las partes.

Artículo 27. Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados[31]

27.1 Las empresas se encuentran sujetas a las exigencias establecidas en el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros, las normas que lo modifiquen o sustituyan.

27.2 Adicionalmente, las empresas que ofrezcan seguros considerados como una condición para contratar, como un seguro de desgravamen para cubrir créditos hipotecarios para vivienda y los seguros para la protección del bien dado en garantía, deben observar lo siguiente:

1. Deben informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por las empresas, o un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros; siempre que cumpla, a satisfacción de las empresas, con las condiciones previamente informadas. La difusión de la referida información debe realizarse en la oferta de los productos que consideren a los seguros como una condición para contratar, a través de los mecanismos que para tal efecto utilicen las empresas:
    a) En el caso de que el usuario acredite la contratación, por su cuenta, de un seguro que cumpla con las condiciones establecidas por la empresa, no está obligado a tomar el seguro ofrecido y puede sustituirlo por el que hubiera contratado. En este supuesto, el seguro debe ser endosado a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado.
    b) El seguro endosado no genera una comisión o gasto adicional al usuario, siempre que se trate de un seguro de vida que reemplaza al seguro de desgravamen ofrecido por la empresa. En virtud del endoso, la empresa puede pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite de un producto pasivo. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, puede ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a las empresas, o por las empresas.
    c) Si el usuario contrata el seguro comercializado por la empresa, esta debe entregar a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los certificados de seguro a que se refiere el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros aprobado por la Superintendencia, expedidos por las empresas del sistema de seguros.
2. La fecha de pago de indemnizaciones a las empresas es la que debe considerarse para realizar la liquidación de la operación activa. Las empresas tienen un plazo máximo referido en el Reglamento para la Gestión y Pago de Siniestros, aprobado por Resolución SBS N°3202-2013, para efectuar la liquidación.
3. Las cláusulas adicionales a las pólizas contratadas de seguros de desgravamen, indistintamente si son o no condición para contratar deben ser opcionales. Las empresas deben requerir el consentimiento

[30] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

[31] Artículo sustituido por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.

expreso de los usuarios por cada cobertura adicional; para lo cual, las empresas deben resguardar los sustentos correspondientes de dicho consentimiento expreso.[32]

27.3 Los seguros de desgravamen en productos distintos a los créditos hipotecarios para vivienda son de carácter opcional. En dicho supuesto, en caso el usuario decida contratar el seguro de desgravamen opcional, las empresas deben requerir el consentimiento expreso de los usuarios por cada producto de seguro que contrate opcionalmente y resguardar los sustentos correspondientes de dicho consentimiento expreso.

27.4 Lo dispuesto en el párrafo 27.3 referido al carácter opcional de seguros de desgravamen en créditos distintos a los créditos hipotecarios para vivienda se entiende por cumplido cuando las empresas ofrezcan dentro del portafolio de cada uno de sus productos crediticios, por lo menos, uno que no requiera la contratación de un seguro de desgravamen, debiendo informar a los usuarios acerca de su existencia de manera previa a la contratación de cualquier producto, y conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación.

Artículo 28. Responsabilidad de las empresas en la contratación de servicios notariales[33][34]

Las empresas se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código para la utilización de los servicios notariales, en el marco de la contratación de productos y servicios financieros, para lo cual deben:

1. Informar a los usuarios que tienen derecho a la libre elección de notarios.
2. Utilizar únicamente los servicios de aquellos notarios que se encuentren en los listados administrados por los Colegios Notariales.
3. Facilitar el acceso a los usuarios a la relación de notarios puesta a disposición por los Colegios Notariales.
4. Remitir a las notarías las solicitudes de excepción a que hace referencia la segunda disposición complementaria final de la Ley N° 30908 presentada por los usuarios, para su evaluación.

Artículo 29. Pago anticipado y adelanto de cuotas

29.1 Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:

1. No deben establecerse condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.
2. No pueden aplicarse comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
3. Debe informarse, al momento de efectuar la operación, el monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
4. Las empresas deben poner a su disposición para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, como mínimo, los mismos canales propios utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que resulten exigibles al usuario trámites o exigencias adicionales.[35][36]

29.2 Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:

1. Pago anticipado.- pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.

[32] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 02/04/2024.
[33] Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 904-2019 del 06/03/2019
[34] Artículo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[35] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 29/09/2024.
[36] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

2. Adelanto de cuotas.- pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

29.3 Los pagos mayores a dos (2) cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, las empresas deben requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. La elección debe efectuarse a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos y las empresas deben mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada. Asimismo, en aquellos casos en los que no se cuente con tal elección, las empresas deben proceder a la reducción del número de cuotas, dentro de los quince (15) días de realizado el pago.

En caso de pago anticipado, las empresas deben entregar, a solicitud de los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud. Las empresas deben informar al cliente sobre la posibilidad de solicitar los precitados cronogramas, dejando constancia de esta acción, conforme corresponda al canal de pago empleado.

Los clientes pueden manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo las empresas a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes, conforme lo establece el inciso 29.4. En cada oportunidad en la cual los clientes expresen su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, y en forma previa a la ejecución del pago, las empresas deben requerir y mantener una constancia que acredite la elección de los clientes de realizar adelanto de cuotas en lugar de un pago anticipado, haciendo referencia en ambos casos de sus implicancias económicas.

29.4 Los pagos menores o iguales al equivalente de dos (2) cuotas (que incluyen aquella exigible en el período), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, las empresas proceden a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

Los clientes pueden requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que debe procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo indicado en el inciso 29.3.

29.5 Los pagos anticipados totales en obligaciones bajo el sistema revolvente se aplican considerando una reducción de los intereses, comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales a la fecha en la que se realiza el pago, en caso correspondan.

29.6 Los pagos anticipados parciales en obligaciones bajo el sistema revolvente, que son aquellos realizados por encima del pago mínimo, deben considerar lo siguiente:
1. Los pagos anticipados parciales en obligaciones de tarjetas de crédito se realizan considerando la regla de orden de imputación de pagos a que se refiere el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
2. Los pagos anticipados parciales deben aplicarse considerando una reducción de los intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, en caso correspondan.

CAPÍTULO II
MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES, RENOVACIONES Y RESOLUCIONES CONTRACTUALES

Artículo 30. Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales

30.1 Las modificaciones unilaterales referidas a: i) tasas de interés por contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, ii) comisiones, iii) gastos; y, iv) otras estipulaciones contractuales distintas al incremento de la línea de crédito, solo proceden en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos y a través de los medios señalados en los artículos siguientes.

30.2 En las comunicaciones previas, las empresas deben indicar de manera expresa:

1. Si se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
2. La posibilidad de que los clientes pueden dar por concluida la relación contractual, conforme a los términos del contrato.

30.3 Las exigencias indicadas en los incisos precedentes no resultan aplicables cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para los clientes, las que se aplican de manera inmediata. En este caso, no es exigible el envío de una comunicación previa; sin perjuicio de ello, las empresas deben informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 31. Modificación de las tasas de interés

Las empresas deben informar a los clientes la modificación de las tasas de interés en contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, en forma previa, cuando se trate de incrementos en el caso de los productos activos y reducciones en el caso de las productos pasivos. La comunicación de la información debe ser efectuada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Artículo 32. Modificación de créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo

32.1 En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, solo puede procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos:[37]

1. En los contratos de crédito a plazo fijo: por la novación de la obligación, considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.
2. En los contratos de depósitos a plazo fijo: por la renovación del depósito, para lo cual las empresas deben comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas, si estas suponen un perjuicio al cliente. Esta comunicación debe efectuarse a través de los mecanismos indicados en el inciso 2 del artículo 36, antes de la fecha de vencimiento del depósito.
3. Cuando exista efectiva negociación, en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones. Se entiende que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el usuario ha influido en el contenido de la cláusula.

32.2 Adicionalmente, puede procederse a las modificaciones de tasas de interés en los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, en los siguientes supuestos:

1. Cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, lo autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan

[37] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

en riesgo el propio sistema, de conformidad con lo señalado en el artículo 6 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.

2. Cuando impliquen condiciones más favorables para los clientes las que se aplican de manera inmediata. En este caso no es exigible el envío de una comunicación previa; sin perjuicio de ello, las empresas deben informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 33. Modificación de las comisiones, gastos y otros aspectos contractuales

33.1 Las empresas deben informar a los clientes acerca de la modificación de las comisiones y gastos, en forma previa a su entrada en vigencia, en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La comunicación debe ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento a partir del cual, la modificación entrará en vigencia. En los casos de comisiones y/o gastos de ejecución periódica, el cobro incrementado resulta aplicable a partir del siguiente periodo luego de vencido el plazo de preaviso. La obligación de informar también resulta aplicable en el caso de modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones, gastos y aumentos en la línea de crédito.[38]

33.2 La exigencia considerada en el inciso precedente no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para los clientes y/o que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas. En este caso no es exigible el envío de una comunicación previa; sin perjuicio de ello, las empresas deben informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 34. Modificaciones en el cronograma de pago

Cuando las modificaciones contractuales unilaterales varíen lo informado en el cronograma de pagos contenido en la hoja resumen, las empresas deben remitir a los clientes con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, junto con la comunicación previa a que se refieren los artículos precedentes, el cronograma recalculado, considerando la información referida a la TCEA que corresponda por el saldo remanente del producto activo. Dicho concepto debe ser identificado en el nuevo cronograma como "TCEA remanente".

Artículo 35. Modificación de la TREA y/o saldo mínimo de equilibrio

35.1 Cuando las modificaciones contractuales varíen la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio, las empresas deben remitir a los clientes, junto con la comunicación previa y dentro del plazo a que se refieren los artículos precedentes, la referida tasa y/o saldo mínimo de equilibrio recalculados.

35.2 Las exigencias indicadas en el inciso precedente no resultan aplicables cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para los clientes las que se aplican de manera inmediata. En este caso, no es exigible el envío de una comunicación previa; sin perjuicio de ello, las empresas deben informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 36. Medios de comunicación a ser utilizados

Las empresas deben emplear medios de comunicación directos, que permitan dejar constancia de la comunicación, tales como comunicaciones por medios físicos o medios electrónicos, para las modificaciones contractuales referidas a[39]:

[38] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

[39] Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018, vigente 16/10/2018

1. Las empresas deben emplear medios de comunicación directos, que permitan dejar constancia de la comunicación, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, los estados de cuenta, mensajes de texto, mensajería instantánea y/o comunicaciones telefónicas al cliente, las modificaciones contractuales referidas a:
   a) Tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a los usuarios. Lo expuesto también resulta aplicable frente a las modificaciones al cronograma de pagos, la TCEA, la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio, en el caso de productos activos o pasivos, respectivamente.
   b) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento o distinta a los supuestos del artículo 41.
   c) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
   d) Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio financiero contratado.
2. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, debe emplearse medios de comunicación que permitan a los clientes tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo a lo que para tal efecto se pacte con estos.
3. Debe dejarse constancia respecto de las comunicaciones realizadas a los clientes.

Artículo 37. Reglas aplicables para el incremento de la línea de crédito

Los incrementos de la línea de crédito no pueden efectuarse a través de modificaciones unilaterales por parte de las empresas. En ese sentido, no corresponde efectuar un aviso previo conforme lo señala el artículo 33, sino que debe requerirse el consentimiento expreso del cliente en cada oportunidad en que este se realice, a través de los mecanismos que para tal efecto las empresas pacten con los clientes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se procede a realizar el aumento de la línea de crédito. No puede considerarse el silencio del cliente como señal de aceptación.

Artículo 38. Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio financiero contratado

Las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio financiero contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, proceden siempre que se efectúe una comunicación previa con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, a través de los medios de comunicación indicados en el numeral 1 del inciso 36.1 del artículo 36, otorgando al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

Artículo 39. Resolución contractual a requerimiento del usuario

39.1 Las empresas deben poner a disposición canales de fácil acceso para que el usuario ejerza su derecho a resolver el contrato, estableciendo como mínimo los mismos canales utilizados para contratar el producto o servicio financiero, sin que resulten aplicables requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho. Las empresas deben tener a disposición de la Superintendencia, el sustento de las limitaciones que existan en los canales usados para la contratación, en los que no se permita la resolución de los contratos.[40]

39.2 En caso de contratación a través de mecanismos distintos al escrito, las empresas pueden atender los requerimientos de resolución contractual a través de los otros canales que la empresa tenga a disposición

[40] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

para contratar, sin que en ningún caso se impongan requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.

39. 3 Los contratos deben establecer las condiciones aplicables en caso el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas.

39.4 Tratándose de productos activos, los contratos deben consignar la forma en que se procede al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, considerando la naturaleza de la obligación asumida y lo dispuesto en el literal b) del artículo 47 y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56 del Código. Para tal efecto, las empresas deben otorgar un plazo razonable para que el cliente, en caso lo considere necesario, pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento, el que debe ser no menor a cuarenta y cinco (45) días. El otorgamiento de un plazo mayor para efectuar el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato no impide que la empresa, de considerarlo aplicable, efectúe el cobro correspondiente al cargo producto de la modificación contractual, una vez cumplido el plazo de preaviso señalado en el Reglamento.

Artículo 40. Resolución contractual unilateral

Las empresas pueden resolver unilateralmente los contratos celebrados, comunicando al respecto a sus clientes, conforme a las cláusulas de resolución que para tal efecto se pacten.

Artículo 41. Resolución o modificación por aplicación de normas prudenciales

41.1 Las empresas pueden elegir no contratar o modificar los contratos celebrados con los usuarios en aspectos distintos a las tasas de interés, comisiones o gastos, e incluso resolverlos, sin el aviso previo a que se refiere el artículo 30, como consecuencia de la aplicación de las normas prudenciales emitidas por la Superintendencia, tales como las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas, por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos o del financiamiento del terrorismo, por falta de transparencia de los usuarios, entre otros supuestos que determine la Superintendencia, conforme a lo señalado en el artículo 85 del Código.

41.2 La falta de transparencia de los usuarios a que hace referencia el inciso anterior se presenta cuando en la evaluación realizada a la información señalada o presentada por los usuarios antes de la contratación o durante la relación contractual, se desprende que dicha información es inexacta, incompleta, falsa o inconsistente con la información previamente declarada o entregada por el usuario y repercuta negativamente en el riesgo de reputación o legal que enfrenta la empresa.

41.3 Las empresas deben aplicar lo dispuesto en el inciso 41.1 siempre que previamente se ponga en conocimiento de los usuarios, a través de los formularios contractuales, sobre las situaciones que pueden afectar la contratación o la relación contractual. Asimismo, el personal de las empresas debe informar al respecto a los usuarios antes de la suscripción del formulario contractual.

41.4 Si las empresas decidieran resolver el contrato suscrito con el usuario o modificar las condiciones contractuales, por las causales indicadas en el inciso 41.1, deben remitir una comunicación al domicilio de los clientes o a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, dentro de los siete (7) días posteriores a dicha modificación o resolución, plazo que podrá ser ampliado por la Superintendencia mediante oficio múltiple. La comunicación debe señalar que la resolución o modificación del contrato se realiza sobre la base de lo dispuesto en el artículo 85 del Código, en aquellos casos en los que esta se produzca como consecuencia de la detección de actividades que atentan contra el sistema de prevención del lavado de activos o por la falta de transparencia.

41.5 Las empresas deben contar con políticas y procedimientos para la aplicación de lo señalado en este artículo, así como mantener el sustento de sus decisiones, el que debe encontrarse a disposición de esta Superintendencia.

41.6 Cuando los requerimientos de información por parte de entidades gubernamentales, versen sobre casos en los que el inicio, resolución o modificación del contrato se encuentre asociado al régimen de prevención del lavado de activos, solo se comunica a la entidad que la contratación, resolución o modificación fueron realizadas de conformidad con lo dispuesto por el artículo 85 del Código.[41]

Artículo 41-A.- Documento de no adeudo y levantamiento de garantía[42]
Una vez canceladas todas las obligaciones de cargo del cliente, las empresas del sistema financiero entregan o ponen a su disposición, de manera automática y en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, el documento que acredite dicha cancelación, sin ningún costo.

Adicionalmente, las empresas deben emitir, a solicitud del usuario, el documento en el que conste la cancelación individual de un crédito, sin perjuicio que existan otras obligaciones impagas. Para tal efecto, las empresas pueden implementar el mismo tratamiento señalado en el párrafo previo o un procedimiento interno que sea informado al usuario al momento de recibir su solicitud.

En el caso de que se haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, y esta no garantice otras obligaciones, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía. Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.[43]

Artículo 41-B. Constancia de regularización de deuda[44]
Una vez regularizado el pago de una deuda pendiente que haya caído en mora, y siempre que el usuario quede al día en su obligación, a su solicitud, las empresas deben emitir y/o poner a su disposición en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de dicha solicitud, la constancia que acredite el pago y regularización de la deuda, sin ningún costo.

CAPÍTULO III
DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS Y DEL SIMULADOR PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y DE PAGOS

Artículo 42. Difusión de fórmulas y del simulador para la liquidación de intereses y pagos
42.1 Las empresas deben difundir, a través de su página web, las fórmulas y ejemplos explicativos aplicables a los siguientes productos activos y pasivos: depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, depósitos CTS, créditos hipotecarios, créditos MIVIVIENDA, créditos vehiculares, tarjetas de crédito y otros créditos de consumo. El uso de simuladores es obligatorio, únicamente, para los productos activos bajo el sistema de cuotas, en el supuesto de cumplimiento de las condiciones pactadas.

42.2 La información relacionada con fórmulas y ejemplos explicativos debe encontrarse junto a la información sobre los productos que las empresas ofrezcan a los usuarios, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento de los procedimientos seguidos por las empresas y, de ser el caso, poder replicarlos para casos concretos que hayan sido pactados con ella.

[41] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.
[42] Artículo incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[43] Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[44] Artículo incorporado mediante la Resolución 1741-2026 del 02/07/2026.

42.3 Las empresas organizan la información de acuerdo con las categorías de los productos antes referidos, considerando aquellas que la empresa ofrece actualmente a los usuarios y las que ya no son ofrecidas pero aún presentan contratos vigentes. Asimismo, las empresas organizan la información por producto, entendiéndose como producto a la modalidad que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los clientes

42.4 En las oficinas en las que se pueda solicitar los productos activos y pasivos antes citados, las empresas deben entregar, a solicitud de los usuarios, el resultado de la ejecución de las simulaciones para la liquidación de intereses y de pagos de la empresa, que considera la información mínima señalada en el artículo 43.

42.5 La Superintendencia establece desde la sección "Orientación y Servicios al Ciudadano" de su página web (www.sbs.gob.pe), enlaces que permitan un acceso a la referida información.

Artículo 43. Pautas para la presentación de las fórmulas y simulaciones

43.1 Las fórmulas y simuladores, según corresponda, deben considerar las siguientes pautas:

1. Las fórmulas permiten a los usuarios conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos para cada producto.
2. Los conceptos que se incluyan en las fórmulas se definen a continuación de la fórmula. Asimismo, deben coincidir con los términos empleados en los reportes o estados de cuenta.
3. Los simuladores permiten a los usuarios tomar conocimiento de los cálculos que realizan las empresas para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.
4. Las fórmulas y simuladores deben mantenerse actualizadas.
5. A través de notas se puede precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y el resultado de la simulación, de ser el caso.

43.2 En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, el documento que contiene el resultado de la simulación, debe incluir la siguiente información:

1. Nombre del producto
2. El monto del principal objeto del crédito y la moneda en que se pacta.
3. La tasa de interés compensatorio efectiva anual, indicando si es fija o variable.
4. La TCEA aplicable.
5. Fecha de desembolso y plazo del crédito
6. Información de las cuotas a pagar por el cliente precisando: i) la frecuencia, ii) el número total, iii) fecha de pago; y vi) el importe a la que asciende cada cuota.
7. El monto total a pagar al cumplimiento del plazo del crédito ofertado, desagregando el monto de capital, intereses, comisiones y gastos; el costo de la prima del seguro que es condición para contratar, el derecho del usuario a contratarlo directamente y/o a endosarlo a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado, y el costo de la prima del seguro de desgravamen ofrecido por la empresa, de corresponder.[45]
8. Otra información que pudiera afectar la información anteriormente descrita, tales como: periodo de gracia, cuotas extraordinarios, entre otros.

Artículo 44. Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos y activos

[45] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

44.1 Tratándose de productos pasivos, las empresas deben considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

1. Las fórmulas permiten calcular el monto de intereses que corresponda abonar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
2. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa pasiva anunciada por la empresa en el contrato, en la información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, debe detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.
3. La presentación de las fórmulas debe explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluye el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.
4. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentan siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
5. Para los depósitos a plazo fijo la fórmula debe describir, adicionalmente, la tasa de interés efectiva anual y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

44.2 Tratándose de productos activos, las empresas deben considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

1. Las fórmulas permiten calcular el monto de intereses que corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
2. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa activa anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta, información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, debe detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.
3. La presentación de las fórmulas debe explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluye el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos. Asimismo, la presentación de las fórmulas debe contemplar el procedimiento seguido por la empresa para efectuar los cálculos correspondientes en caso se otorgue un periodo de gracia a los usuarios.
4. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentan siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
5. Las fórmulas se desarrollan en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos.
6. Las fórmulas deben detallar cómo se aplica el pago anticipado parcial o total que se realice a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

Artículo 45. Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos en productos activos

Para los productos activos, las empresas deben detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior, considerando cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

Artículo 46. Ejemplos numéricos explicativos

Las empresas deben presentar un ejemplo numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

1. Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos: (1) cálculo de monto afecto a la tasa de interés, (2) cálculo de la tasa de interés, (3) cálculo del monto de intereses (4) cálculo del monto de comisiones y gastos, (5) monto total.
2. Los ejemplos numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.
3. Para elaborar el ejemplo numérico, las empresas deberán considerar una operación "típica" que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

TÍTULO V
CONDICIONES CONTRACTUALES

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 47. Formalidades para la redacción de condiciones contractuales

47.1 Las empresas deben redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios financieros que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro, que permita a estos una adecuada comprensión de las obligaciones y derechos que asumirían.

47.2 El contrato debe reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre los clientes y las empresas, sin hacer uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, se debe explicar de forma precisa su significado.

Artículo 48. Contratos multiproducto

48.1 Las empresas pueden poner a disposición de los usuarios contratos multiproducto, entendidos como aquellos que contienen condiciones generales que precisan los términos comunes aplicables a más de un producto activo y/o pasivo.

48.2 A través de estos contratos, se otorga al cliente la posibilidad de que, en dicho momento o posteriormente, contrate uno o más productos específicos a los que resultan aplicables las condiciones generales. En este caso, las empresas deben entregar a los usuarios la parte pertinente del contrato multiproducto referido al producto contratado, cuando no se haya entregado previamente o se hubiesen producido modificaciones entre la oportunidad de la celebración del contrato multiproducto y la contratación del producto específico, así como la hoja resumen y/o cartilla de información, según corresponda.

Artículo 49. Contratación de productos financieros

49.1[46][47] En la contratación de productos y servicios financieros, a través de sus diferentes canales, las empresas deben considerar lo siguiente:

1. Revelar los pasos y requisitos necesarios para la contratación, así como precisar los canales disponibles o dispositivos requeridos para completarlos.
2. La información puesta a disposición debe ser accesible, de fácil comprensión y estar adecuada al canal de comercialización. Puede incluir el uso de notas explicativas para términos técnicos.
3. La información necesaria y vinculada al producto y/o servicio que el usuario está contratando. La contratación de productos distintos debe realizarse de forma independiente, salvo el seguro de desgravamen, cuando es condición para contratar. La independencia en la contratación se configura mediante mecanismos que garanticen transparencia, la libertad de elección del usuario y la trazabilidad de su consentimiento. Puede emplearse flujos integrados de contratación para diferentes

[46] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 2286-2024 (numerales 1 y 2 del párrafo 49.1), vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.
[47] Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

productos en la medida que se cuente con información clara, precisa y oportuna; consentimientos diferenciados y mecanismos de autenticación consistentes con las operaciones realizadas dentro de un mismo flujo.

4. Las casillas de selección vinculadas a las características de un producto y/o servicio, deben presentarse sin una selección previa e informar si la casilla es obligatoria u opcional. La elección de las casillas opcionales no debe condicionar la contratación del producto y/o servicio.
5. Verifi car la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información y cualquier otra información que corresponda, así como de cualquier operación realizada durante su ejecución. La verificación de identidad puede aplicarse a múltiples contrataciones efectuadas dentro de un mismo flujo, siempre que exista evidencia trazable e individualizada de la aceptación de cada producto y/o servicio contratado.

En la contratación a través de canales digitales, adicionalmente, las empresas deben considerar lo siguiente:

6. Los colores, el tamaño de los textos y las imágenes utilizadas no deben inducir a error a los usuarios.
7. Al momento de la aceptación del contrato, la empresa debe mostrar para productos activos la información establecida en los numerales 1, 2 y 3 del párrafo 25.2 y aquella referida al monto de intereses, monto de comisiones y gastos, el número de cuotas y su periodicidad; y para el caso de productos pasivos, la empresa debe mostrar la información establecida en los numerales 1, 2, 3, 4 del párrafo 26.2 del artículo 26 del Reglamento.
8. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe aplicar lo establecido en la normativa vigente sobre seguridad de la información y ciberseguridad.

49.2[48] Las empresas pueden determinar que el contrato, incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, se entreguen y/o pongan a disposición, a través de alguno de los siguientes medios:

1. En las oficinas de atención al público de las empresas.
2. En el domicilio establecido por el cliente.
3. Mediante el envío o puesta a disposición del contrato por medios electrónicos, siempre que se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

Los medios utilizados por la empresa para la entrega y/o puesta a disposición del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el numeral anterior, deben ser informados al usuario. Asimismo, las empresas deben procurar que el canal de contratación empleado se adecúe al público objetivo al cual se dirigen los productos y servicios.[49]

Si la contratación se celebra en las oficinas de atención al público con la intervención de un funcionario de la empresa, el cliente puede requerir que el contrato se entregue de forma inmediata.

49.3 La entrega y/o puesta a disposición del contrato incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, debe realizarse en un plazo máximo de quince (15) días de celebrado. En caso el contrato se celebre por escrito y se disponga la entrega del contrato en las oficinas de atención al público, esta se realiza en forma inmediata.

49.4 Las empresas deben acreditar la entrega al cliente, por cualquier medio, del número de la resolución de la Superintendencia mediante la cual se aprobaron las cláusulas generales correspondientes al contrato celebrado.[50]

[48] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.
[49] Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[50] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.

CAPÍTULO II
CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 50. Cláusulas generales de contratación de aprobación administrativa previa

50.1 Las empresas deben someter a aprobación administrativa previa de la Superintendencia las cláusulas generales de contratación de los modelos de contratos que regulan los productos y servicios financieros que se indican a continuación:

Productos activos:

Crédito hipotecario.
Crédito de consumo.

Productos pasivos:

Depósito de ahorro.
Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios).
Depósito por compensación de tiempo de servicio.
Depósito en cuenta corriente.

Servicios financieros:

Dinero electrónico.

50.2 En la medida que identifique productos y/o servicios que generen un impacto en los usuarios, la Superintendencia puede ampliar el listado anterior mediante oficio múltiple.

50.3 La aprobación de cláusulas generales de contratación no exime a las empresas de la evaluación a que hubiera lugar en el marco de las facultades de supervisión y control de la Superintendencia, respecto de las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, así como de requerir modificaciones en caso estas prácticas resulten contrarias a las cláusulas aprobadas.

50.4 La aprobación administrativa previa de cláusulas generales de contratación a cargo de la Superintendencia solo comprende las cláusulas que regulan derechos y obligaciones de las partes. La Superintendencia aprueba o deniega las solicitudes de aprobación de las cláusulas generales de contratación que se encuentran bajo su competencia, teniendo en consideración el marco normativo vigente, y no emite pronunciamiento sobre la aplicación de normas y disposiciones particulares emitidas por otros organismos autorizados para tal fin. Las cláusulas referidas a la aplicación de estas normas y disposiciones deberán ser incorporadas en un documento distinto al modelo de contrato.

50.5 No se pueden usar cláusulas generales de contratación que no cuenten con aprobación administrativa previa. El plazo máximo de aprobación administrativa previa es de sesenta (60) días hábiles, contados a partir del día siguiente del ingreso de la solicitud.

50.6 La aprobación de cláusulas generales de contratación y determinación de las cláusulas abusivas derivadas de dicho procedimiento no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales competentes a fin de salvaguardar sus derechos, con el fin de que se emita un pronunciamiento sobre los casos concretos. Sin perjuicio de lo anterior, la Superintendencia identifica prácticas abusivas y adopta las medidas que correspondan en el ámbito de su competencia.

50.7 Los anexos del contrato (incluyendo hoja resumen y cartilla de información) no pueden ser utilizados para incorporar derechos u obligaciones adicionales a los establecidos en las cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia, ni modificar el contenido de dichas cláusulas. La sola presentación de las cláusulas generales de contratación para aprobación administrativa obliga a las empresas al cumplimiento de lo establecido en este párrafo.[51][52]

50.8 Las hojas resumen que forman parte de los anexos del contrato de los productos activos, cuyas cláusulas generales de contratación cuenten con aprobación de la Superintendencia, se consideran igualmente aprobadas, en tanto su contenido se limite a aquel indicado en el párrafo 25.2 del artículo 25 del Reglamento.[53]

50.9 En el caso de productos activos, las cláusulas generales de contratación deben incorporar expresamente la sección web que permita visualizarlas, con la hoja resumen correspondiente, en la misma sección.[54]

Artículo 51. De los procedimientos de aprobación de cláusulas generales de contratación e identificación de cláusulas abusivas

51.1 Las empresas deben presentar su solicitud de aprobación de cláusulas generales de contratación, tanto para el caso de nuevos modelos de contrato como para la modificación de cláusulas previamente aprobadas de los productos y servicios conforme al artículo precedente, observando los requisitos y procedimiento dispuestos regulatoriamente.

51.2 En el caso de modificaciones, la empresa debe indicar las cláusulas que son materia de modificación, incluyendo aquellas que se vean afectadas para mantener la concordancia en el contrato.

51.3 En caso se presenten modificaciones normativas que tengan impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas, las empresas deben presentar las cláusulas que se modifican como resultado de la adecuación de sus modelos de contratos a dicha normativa dentro de los treinta (30) días contados desde la entrada en vigencia de las referidas modificaciones. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, puede determinar supuestos de excepción en los que se requiera la remisión de las cláusulas modificadas en forma distinta a la previamente indicada.

51.4 Lo indicado en el inciso precedente no exime a las empresas de su obligación de:

1. Poner en conocimiento de los clientes y público en general sobre las disposiciones aprobadas por las normas de carácter imperativo que impacten en el contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas. Para tal efecto, las empresas deben informar respecto de las disposiciones aplicables a través de su página web, oficinas de atención al público y otro mecanismo que estas determinen. El uso de los referidos mecanismos de información debe incorporarse en los contratos y formularios contractuales.
2. Aplicar las normas legales de carácter imperativo desde la fecha en que estas entren en vigencia.

51.5 La Superintendencia pone a disposición de las empresas, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación aprobadas previamente, las que incluyen aquellas autorizadas a otras empresas, por resolución y a los gremios, mediante oficio. En caso que la solicitud de aprobación de cláusulas generales de contratación presentada contenga dichas cláusulas, se procede a su verificación y aprobación

[51] Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018
[52] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[53] Párrafo incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[54] Párrafo incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

siguiendo un procedimiento de carácter célere. Si las solicitudes contienen cláusulas que no han sido previamente aprobadas por la Superintendencia, estas continúan el trámite regular de aprobación previa.

Artículo 52. Difusión de cláusulas generales de contratación y exigencias aplicables frente a normas de carácter imperativo

52.1 Las empresas deben difundir, a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia, indicando el número de resolución mediante la cual fueron aprobadas; así como, la Hoja Resumen y Cartilla de Información vinculada a las cláusulas generales de contratación aprobadas.[55][56]

52.2 Adicionalmente a lo indicado en el inciso precedente, cuando las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia se ven modificadas por normas de carácter imperativo, las empresas deben:

1. Difundir en su página web -junto a los formularios contractuales-, las disposiciones aprobadas por las normas de carácter imperativo que impacten en el contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas, conforme al numeral 1 del inciso 51.4 del artículo 51 del Reglamento.
2. Señalar en las referidas cláusulas generales de contratación un texto que indique que se encuentran en proceso de revisión y aprobación por parte de la Superintendencia.

52.3 La Superintendencia difunde, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación aprobadas.

CAPÍTULO III
CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 53. Criterios para la determinación de cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos

53.1 Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, en perjuicio de los usuarios. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando haya sido redactada previamente y el usuario no haya podido influir en su contenido.

53.2 Constituyen cláusulas abusivas que no pueden ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, entre otras, las que se indican a continuación:

1. Las que faculten a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario.[57]
2. Las que faculten a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Reglamento.[58]
3. Las que faculten a la empresa a cobrar o variar tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios

[55] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018
[56] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[57] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[58] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.

establecidos en el marco legal vigente para ser materia de cobro o variación y/o que se encuentren fuera de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú.[59]

4. Las que faculten a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
5. Las que permitan a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada en perjuicio de los clientes, salvo que obedezcan a motivos expresados en él, de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente y que se otorgue el derecho al cliente de desvincularse del mismo sin penalización alguna.
6. Las que vayan contra las normas de orden público.
7. Las que identifique la Superintendencia de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.[60]
8. Las que excluyan o limiten la responsabilidad de la empresa, sus dependientes o representantes de venta por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones de la empresa.
9. Las que faculten a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato sin comunicarlo previamente al cliente, salvo las excepciones dadas por disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia.
10. Las que establezcan a favor de la empresa la facultad unilateral de prórroga o renovación del contrato, salvo pacto en contrario en el que se establezca expresamente dicha posibilidad.
11. Las que excluyan o limiten los derechos reconocidos a los usuarios a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, a oponer excepciones de incumplimiento o a imponer obstáculos o condiciones innecesarias que determine la Superintendencia de acuerdo al caso concreto, para el ejercicio de los derechos reconocidos al usuario en los contratos.
12. Las que establezcan respecto de los clientes limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión de la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
13. Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código, así como aquellas emitidas por la Superintendencia.

53.3 El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato, si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.

Artículo 53-A. Prácticas abusivas[61]

Las prácticas abusivas son aquellas conductas que afectan el legítimo interés de los usuarios al tomar ventaja de las circunstancias particulares de la relación de consumo, imponiendo condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar.

En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan las prácticas abusivas que se encuentran prohibidas. Dicha relación puede ser ampliada o modificada por la Superintendencia como consecuencia de sus labores de supervisión mediante norma de carácter general.

CAPITULO IV
INFORMACIÓN PARA REMITIR A LOS USUARIOS[62]

Artículo 54. Información periódica a los clientes

[59] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[60] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2021 del 10/12/2021.
[61] Artículo incorporado por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020.
[62] Título sustituido por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

54.1 Las empresas deben ofrecer a los clientes la posibilidad de requerir la remisión o puesta a disposición de información relacionada con sus operaciones pasivas o activas bajo el sistema de cuotas, considerando para tal efecto lo siguiente:

1. En el caso de productos pasivos, a solicitud de los clientes, las empresas envían el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes.
2. En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, a solicitud de los clientes, las empresas envían información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos.

54.2 Las empresas remiten o ponen a disposición la información señalada en los numerales anteriores a través de medios electrónicos (página web, correo electrónico, entre otros), en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y puede ser remitida mensualmente, si así lo solicita el cliente.

54.3 Los clientes pueden requerir que la información se remita a través de medios físicos (al domicilio señalado por el cliente), para lo cual las empresas deben poner sus canales de atención, considerando como mínimo las oficinas de atención al público, la vía telefónica y/o la página web, a disposición del cliente para la presentación de su requerimiento. Las empresas deben acreditar dicho requerimiento, así como la información que se entregó al usuario sobre los cargos aplicables por la remisión de información a través de este medio.[63]

Artículo 55. Comunicaciones ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios[64]

55.1 Las empresas deben comunicar a los usuarios cualquier evento que genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, así como aquellos eventos relacionados con la continuidad de negocio o la ciberseguridad que habiendo sido calificados como significativos, tengan un impacto en dichos usuarios, conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, respectivamente.

55.2 Las empresas deben establecer criterios para determinar cuándo corresponde emitir comunicaciones por los medios de difusión masiva determinados por la empresa. Como mínimo, dichos criterios deben considerar: (i) si el evento o incidente ha recibido cobertura negativa en medios de comunicación masivos; (ii) si su gestión ha requerido la participación de la alta dirección o de las gerencias; (iii) si existen requerimientos formales de información por parte de las autoridades respecto de la gestión del evento. Los criterios deberán incorporarse en las políticas y procedimientos de la empresa en materia de gestión de incidentes, eventos y/o crisis.

55.3 Asimismo, deben emplear medios de comunicación directa cuando el evento genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, o se trate de un incidente de ciberseguridad significativo que afecte al usuario.

Artículo 56. Plazo para comunicación ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios[65]

56.1 La comunicación a los usuarios a través de medios de difusión masiva debe efectuarse dentro de las veinticuatro (24) horas desde que la empresa toma conocimiento del evento o incidente, y conforme con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, cuando corresponda.

[63] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.
[64] Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.
[65] Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

56.2 La comunicación directa a los clientes debe efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil desde que la empresa toma conocimiento de la posible afectación. Dicha comunicación debe incluir información sobre el hecho ocurrido y las acciones adoptadas por la empresa para cada usuario. De manera excepcional y por causa justificada, el plazo de comunicación puede extenderse hasta por un máximo de diez (10) días hábiles adicionales

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento
La información que permita acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.

Segunda.- Creación de página web
Las empresas comprendidas en el alcance del Reglamento que soliciten autorización de funcionamiento deben contar con una página web habilitada, a más tardar en la fecha en la que inician sus operaciones.

Tercera.- Aplicación de disposiciones en materia de gestión de conducta de mercado a personas jurídicas no comprendidas en la definición de usuario[66]
Las disposiciones comprendidas en el Capítulo I del Título IV del Reglamento, referidas a la información que debe ser otorgada al usuario para la contratación de productos y servicios financieros, a excepción del artículo 29, también son aplicables por parte de las empresas a aquellas personas jurídicas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario.

Cuarta.- Registro de fecha efectiva de la operación
En los lugares puestos a disposición de los usuarios para realizar pagos y/o depósitos, se debe registrar la operación en la fecha efectuada, aplicando el mismo tratamiento que las empresas consideran para registrar las operaciones que se realizan a través de sus canales, debiéndose brindar la información necesaria a los usuarios sobre los cargos aplicables a su operación. Todos los canales deben permitir la cancelación de los impuestos aplicables y conceptos que pudieran corresponder por la operación realizada.

Quinta.- Autorización de aplicación del Régimen Especial de Gestión de Conducta de Mercado[67]
Las empresas, previa autorización de la Superintendencia, pueden acogerse a las disposiciones del Reglamento del Régimen Especial de Gestión de Conducta de Mercado, en caso ello se justifique debido a su naturaleza, tamaño, complejidad y/o volumen de operaciones, así como a los productos y/o servicios financieros ofertados y su público objetivo. Para tal efecto, deben remitir a la Superintendencia un informe que sustente las razones de la solicitud y los motivos por los cuales se considera que no les es de aplicación las disposiciones contenidas en el Reglamento, que no forman parte del Reglamento del Régimen Especial. La Superintendencia podrá exigir el cumplimiento de disposiciones adicionales sobre la base de los aspectos evaluados.

Lo expuesto no limita que, si en uso de sus facultades de supervisión, la Superintendencia determine que la autorización concedida no resulta concordante con la operatividad de la empresa o la situación que la originó deviene en inexistente, pueda dejar sin efecto la aplicación del Régimen Especial.

Sexta.- Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia[68]

[66] Sustituido por la Resolución SBS N° 2304-2020, vigente a partir del 23.10.2020.
[67] Sustituido por la Resolución SBS N° 2304-2020, vigente a partir del 23.10.2020.
[68] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020

Las empresas pueden efectuar modificaciones contractuales de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia. Las empresas que hayan efectuado modificaciones unilaterales, o que planeen efectuar modificaciones mediante acuerdo con los usuarios sobre las condiciones contractuales de créditos otorgados a clientes que presenten o puedan presentar retrasos temporales en sus pagos, según las disposiciones dictadas por la Superintendencia en el marco de una declaratoria de estado de emergencia y otras que sean aplicables, deben establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de los referidos clientes y ofrecer alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago. Dicho tratamiento es parte del servicio de administración del crédito y gestión de cobranza y, por lo tanto, un servicio esencial y/o inherente al crédito, según lo señalado en el artículo 17 del Reglamento.

Los aspectos mínimos que deben implementar las empresas para el tratamiento de clientes señalados en el párrafo anterior, se encuentran detallados en el Anexo Nº 6. Los sustentos de la implementación de dichos aspectos deben encontrarse a disposición de esta Superintendencia.

En el caso de modificaciones contractuales en el marco de una declaratoria de estado de emergencia, distintas de las citadas en el primer párrafo, tales como las refinanciaciones, las empresas procurarán establecer políticas y procedimientos similares a los señalados previamente.

Séptima.- Oferta de tarjetas de crédito sin comisión de membresía[69]
Las empresas que emiten tarjetas de crédito deben contar dentro del portafolio de tarjetas de crédito, por lo menos, con una que no incluya dentro de sus condiciones el cobro de la comisión de membresía.

Las empresas deben informar a los usuarios acerca de la existencia de la tarjeta de crédito sin comisión de membresía, de manera previa a la contratación de cualquier tarjeta de crédito, debiendo conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación.

Estas tarjetas deben permitir el acceso a las redes e infraestructura de pago, incluyendo el consumo de bienes y servicios, sin que ello implique el cobro de comisión por membresía, por ser estos servicios esenciales o inherentes. Asimismo, las empresas ofrecen los servicios asociados a estas tarjetas según lo establecido en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.

Octava.- Seguro de desgravamen[70][71]
En el caso de la comercialización de seguros de desgravamen, indistintamente si son o no condición para contratar, las empresas deben observar lo siguiente:[72]

1. Las empresas deben presentar al usuario por lo menos una alternativa de seguro de desgravamen con rescate o devolución, conforme a las disposiciones del Artículo 126 de la Ley del Contrato de Seguro, Ley N° 29946, la cual será de libre elección por el usuario.
2. Las empresas deben informar a los usuarios acerca de su derecho de endoso de un seguro de vida y el procedimiento para acceder a este, de manera previa a la oferta del seguro, debiendo conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación.
3. Cuando el usuario presente una solicitud de endoso y esta se rechace, las empresas deben comunicar al usuario este hecho y el motivo asociado, a través de medios de comunicación directos, dentro de los veinte (20) días posteriores a la presentación de la solicitud con la documentación completa.

[69] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020
[70] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 1147-2021, vigente desde el 18/04/2021, salvo numerales 1, 5, 6, 7 y 8 vigentes a partir del 12.04.2022; el numeral 4 es vigente a partir de la vigencia de la Ley N° 31143, el 19/03/2021.
[71] Título modificado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.
[72] Párrafo modificado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.

4. Las empresas se encuentran prohibidas de establecer comisiones o gastos relacionados a la elección de un seguro de desgravamen o el endoso de un seguro de vida cuando el usuario opte por contratarlo con una empresa de seguros diferente a la ofrecida por la empresa, incluyendo entre otros, las comisiones o gastos correspondientes a gestiones asociadas a la evaluación de la póliza del seguro de desgravamen.
5. El seguro de desgravamen ofrecido por las empresas, debe contener únicamente las coberturas principales de fallecimiento e invalidez total y permanente, cuyo plazo de vigencia no debe exceder el plazo del crédito.[73]
6. Tratándose del seguro de desgravamen con rescate o devolución, además de lo antes señalado, este debe considerar como cobertura principal la de sobrevivencia.
7. Si la empresa ofreciera otras coberturas distintas al seguro de desgravamen, estas deben ser opcionales y requieren ser presentadas mediante pólizas o cláusulas adicionales; asimismo, su contratación se debe realizar de manera independiente a la contratación del seguro de desgravamen y del producto de crédito, para lo cual se requiere el consentimiento expreso de los usuarios por cada producto o cobertura adicional, debiendo la empresa resguardar los sustentos correspondientes de dicho consentimiento.[74]
8. Las empresas deben calcular el cobro del seguro de desgravamen de manera proporcional al monto del saldo insoluto de la deuda. En el caso de créditos revolventes, dicho cobro debe ser proporcional al promedio de los saldos deudores diarios del periodo de facturación del usuario, aplicando la siguiente metodología:

$$SDp = \left(\sum_{i=1}^{N} \frac{Sdi}{N}\right)$$

*Prima = Tasa * SDp*

Donde:

SDi: Saldo deudor del día i
N: Número de días del ciclo de facturación
SDp: Promedio de los saldos deudores diarios
Tasa: Porcentaje determinado por la empresa de seguros

9. El cobro de la prima comercial de un seguro de desgravamen sobre un producto crediticio solo puede ser exigido en una única suma en la moneda en que dicho producto crediticio haya sido pactado, independientemente de sus condiciones.[75]

Las empresas deben publicar en su página web la información de la prima comercial de los seguros de desgravamen que comercializa, indicando el cargo por comercialización y/o de intermediación de corredores de seguros, en caso corresponda. Esta información debe ser remitida a través del Reporte de Comisiones y Principales Gastos aplicados por las empresas del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 2998-2024.[76]

Novena.- Desarrollo de políticas y procedimientos internos para atención de personas con discapacidad[77]

[73] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 02/04/2024.
[74] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3240-2023 del 03/10/2023, vigente a partir del 02/04/2024.
[75] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.
[76] Párrafo incorporado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.
[77] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.

Las empresas deben desarrollar políticas y procedimientos internos de atención de personas con discapacidad a fin de procurar que estas puedan acceder y usar todos los canales puestos a disposición por las empresas. Dichas políticas y procedimientos deben considerar, entre otros, la exoneración de cargos por realizar operaciones en ventanilla si esta resulta la única alternativa accesible que tiene la persona con discapacidad para realizar sus operaciones financieras.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS TRANSITORIAS

Primera.-[78] Para aquellos clientes que hasta antes de la vigencia del Reglamento accedían a la información periódica señalada en el párrafo 54.1 por medios físicos, las empresas deben poner a disposición sus canales de atención, considerando como mínimo las oficinas de atención al público, la vía telefónica y/o la página web, para que los clientes comuniquen su correo electrónico y conformidad con el envío por dicho medio y/o la puesta a disposición por otros medios electrónicos de dicha información, con el fin de que se dé cumplimiento a lo dispuesto en el párrafo 54.2 del Reglamento. Las empresas deben mantener una constancia de la comunicación realizada por el cliente.

Segunda.-[79] Las disposiciones establecidas en la Octava Disposición Complementaria Final del presente Reglamento aplican para las nuevas contrataciones y renovaciones del seguro del desgravamen a partir del término del plazo de adecuación establecido en la Resolución SBS N° 1147-2021, salvo el numeral 4 cuya aplicación es inmediata a partir de la vigencia de la Ley N° 31143 a todas las contrataciones vigentes.
Las empresas deben comunicar a los usuarios la adecuación a las nuevas condiciones del seguro de desgravamen antes referidas, una vez vigentes, utilizando medios directos, además de los señalados en los párrafos 51.3 y 51.4 del artículo 51 del presente Reglamento.

Artículo Segundo.- A través de resolución se incorporarán los procedimientos administrativos referidos a la solicitud de contar con un oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva y la solicitud de exoneración del cumplimiento de las obligaciones contenidas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero", en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución SBS N° 3082-2011, conforme con lo dispuesto en el Reglamento de la Ley N° 29091, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2008-PCM.

Artículo Tercero.- Toda referencia al Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en las normas emitidas por esta Superintendencia, se sustituye por el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por el artículo Primero de la presente Resolución.

Artículo Cuarto.- Modificar el Manual de Contabilidad para las empresas del sistema financiero, aprobado por Resolución SBS N° 895-98 y sus normas modificatorias, con la finalidad de incorporar la siguiente subcuenta analítica en los Capítulos III "Catálogo de Cuentas" y IV "Descripción y Dinámica de Cuentas":

5202.30 Tarjetas de crédito

Artículo Quinto.- Modificar el artículo 11° del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, de acuerdo con los siguientes términos:

[78] Disposición incorporada por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.

[79] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 1147-2021 vigente 18/04/2021.

"Artículo 11°.- Puesta a disposición o envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos

Las empresas deben remitir o poner a disposición de los titulares de tarjetas de crédito el estado de cuenta, como mínimo, mensualmente, a través de medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros). Los clientes pueden requerir que el estado de cuenta se remita a través de medios físicos (remisión al domicilio señalado por el cliente), para lo cual las empresas deben mantener una constancia que permita acreditar dicha decisión.

Las empresas deben cumplir la referida exigencia en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a la fecha máxima de pago. Si los titulares no recibieran los estados de cuenta oportunamente tienen el derecho de solicitarlos a las empresas y estas la obligación de proporcionar copia de estos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Las empresas y los titulares pueden pactar que no se remita o ponga a disposición el estado de cuenta, en los siguientes casos:

1. Cuando no exista saldo deudor.

2. En caso de incumplimiento en el pago, cesa la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y los titulares pueden pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

Los titulares pueden observar el contenido de los estados de cuenta. Lo expuesto no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente para acudir a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes."

Artículo Sexto.- En un plazo que no debe exceder de sesenta (60) días de la fecha de publicación de la presente Resolución, las empresas deben remitir a esta Superintendencia un plan de adecuación a las disposiciones del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero. Este plan debe incluir los siguientes plazos máximos de adecuación, contados a partir de la vigencia del Reglamento:

1. Trescientos sesenta (360) días contados desde la fecha de publicación de la resolución, para cumplir con las disposiciones de:
   a) Artículo 25 sobre información sobre productos activos
   b) Artículo 26 sobre información sobre productos pasivos
   c) Artículo 43 sobre pautas para la presentación de las fórmulas y simulaciones

2. Ciento ochenta (180) días contados desde la fecha de publicación de la resolución, para cumplir con las disposiciones de:
   a) Numeral 5 del artículo 20 del Reglamento.
   b) Título II del Reglamento

Dicho plan debe incluir las acciones previstas para la total adecuación y el cronograma de estas, así como los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan y la remisión de informes bimestrales a la Superintendencia.

Artículo Sétimo.- Los artículos Primero al Quinto de la presente Resolución entran en vigencia el 1 de noviembre de 2017, fecha en la que queda derogado el Reglamento

de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias, así como la Circular B- 2197-2011, EAF-247-2011, F-537-2011, EAH-12-2011, EF-6-2011, EDPYME-140-2011., CR-253-2011, CM-385-2011- Aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85 de del Código de Protección y Defensa del Consumidor, salvo lo dispuesto por el Artículo Sexto sobre adecuación, durante el plazo indicado.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA
Superintendenta de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

ANEXO N° 1
CÁLCULO DE LA TCEA PARA PRODUCTOS ACTIVOS BAJO EL SISTEMA DE CUOTAS

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$i_a = (1 + i_t)^k - 1$$

Donde:

i_a : Tasa del costo efectivo anual.
i_t : Tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, semestral, etc.)
k : Número de cuotas en un año.

La tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (i_t) es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto efectivamente otorgado en préstamo al cliente.

Las cuotas comprenden todos los conceptos señalados en el Reglamento.

ANEXO N° 1–A
CÁLCULO DE LA TCEA PARA PRODUCTOS ACTIVOS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

A efectos de brindar información comparativa en los productos activas bajo el sistema revolvente, el cálculo de la TCEA aplicable al componente revolvente debe considerar los siguientes parámetros:

1. Consumo de S/ 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US$ 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No debe considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
2. TEA máxima aplicable a la línea de crédito , que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA o, en caso de tarjeta de crédito, la TEA máxima aplicable a los consumos de bienes y servicios bajo modalidad revolvente, de acuerdo con el tarifario vigente. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo o para compra de deuda de otras entidades, u otras tasas especiales que maneje la empresa.
3. Plazo de 12 meses. El consumo debe considerarse realizado hasta 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
4. Cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos que resultan de sumar el saldo capital aplicado por un factor revolvente de 24, intereses, comisiones y gastos. Se deben considerar umbrales mínimos de S/ 30, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US$ 10, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, para el componente de amortización de capital del pago mínimo en cada moneda. En la cuota N° 12, se debe cancelar el total de la deuda.
5. Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales, excluyendo del cálculo en todos los casos, aquellos que correspondan a requerimientos de los clientes (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios físicos). En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual debe ser considerada en la cuota N° 12.[80]

Tratándose del cálculo de la TCEA para el componente no revolvente (cuotas), deben considerarse los siguientes parámetros:

6. Monto del crédito o consumo por la suma de S/. 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US$. 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No debe considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
7. TEA máxima aplicable a la línea de crédito que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA o, en caso de tarjeta de crédito, la TEA máxima aplicable a los consumos de bienes y servicios bajo el esquema de cuotas, de acuerdo con el tarifario vigente. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se consideran las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades, u otras tasas especiales que maneje la empresa, salvo que se trate de un ejemplo específico de dicho tipo de financiamiento.
8. Plazo de 12 meses. El consumo debe considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
9. Cuotas mensuales constantes.
10. Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales, excluyendo del cálculo en todos los casos, aquellos que correspondan a requerimientos de los clientes (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios

[80] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

físicos). En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual debe ser considerada en la cuota N° 12.[81]

[81] Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

ANEXO Nº 2
CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

Para calcular la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) se debe considerar como monto inicial del depósito la suma de mil nuevos soles (S/. 1000.00), mil dólares americanos (US$ 1000.00) o mil euros (€ 1000.00), según el cálculo y plazo señalado en el Reglamento, asumiendo que en dicho plazo no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta.

Tratándose de depósitos en otras monedas, la Superintendencia comunica mediante oficio múltiple los montos a ser utilizados. Asimismo, cuando el producto pasivo exija un monto mínimo de apertura superior a los montos iniciales de depósito antes señalados, se debe emplear dichos montos mínimos de apertura para efectos del ejemplo. Adicionalmente al ejemplo, para las cuentas de ahorro, debe señalarse el saldo mínimo de equilibrio.

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual, se debe generar el cronograma de saldos del depósito considerando el siguiente procedimiento:

11. Se toma el monto inicial del depósito como monto inicial al primer período (MI_1).
12. Se calcula los intereses correspondientes al primer período (I_1), así como las comisiones y los gastos totales aplicables en ese período (C_1).
13. Se calcula el monto final al primer período (MF_1) utilizando la siguiente fórmula:

$$MF_1 = MI_1 + I_1 - C_1$$

14. Se considera el monto final al primer período como el monto inicial al segundo período (MI_2).
15. Se repiten los pasos 2, 3 y 4, tomando en cuenta el período correspondiente, tantas veces como períodos de pago de intereses o cobro de comisiones y gastos tenga el depósito, hasta llegar al monto final en el último período (MF_T), en donde "T" representa el último período.
16. La TREA es igual a:

$$TREA = \left(\frac{MF_T}{MI_1} \right)^{\frac{P}{T}} - 1$$

En donde "P" es igual al número de períodos en un año.

En caso de que el depósito sea a plazo indeterminado, se considera un plazo de 12 meses para el cálculo (T = 12, P = 12)

ANEXO Nº 3
EJEMPLOS DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

Los cargos que se indican a continuación, a manera de ejemplo, no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos y no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas ni cobrado a sus usuarios:

1. Cargos por concepto de mantenimiento o administración de cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva cuando no haya tenido movimiento a cargo del usuario o terceros, durante un periodo mayor de doce (12) meses, o que durante seis (6) meses su saldo haya sido menor al minimo establecido por la empresa.
2. Cargos por concepto de emisión y/o elaboración de estados de cuenta de tarjeta de crédito o de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 54 del Reglamento o cargos similares.
3. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito a través de medios electrónicos.
4. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 54 del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de la información a través de medios electrónicos.
5. Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquél cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos, siempre que se trate de cheques correspondientes a cuentas en la misma empresa.
6. Cargos por concepto de desembolso de crédito.
7. Cargos por disposición de efectivo en el caso de tarjetas de crédito.
8. Cargos por evaluación crediticia.
9. Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
10. Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
11. Cargos distintos al interés moratorio, por concepto de pago de obligaciones fuera de la fecha de su vencimiento, tales como la penalidad, entre otros.[82]
12. Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas o el pago total y resolución del contrato en caso de créditos revolventes.
13. Cargos y gestiones asociados a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario, vehicular, pignoraticio, entre otros.
14. Las gestiones para proceder al levantamiento de garantías, como son la elaboración y entrega de la cláusula o documento necesario para ello, incluyendo aquellas que se encuentran condicionadas al pago de la obligación.
15. Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
16. Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.
17. Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.

[82] Numeral modificado por la Resolución SBS Nº 3748-2020 del 10/12/2021.

18. Cargos en cuentas pasivas cuando su apertura se establezca como requisito para realizar cargos relativos al pago de algun producto activo.
19. Cargos por exceso de uso en la línea de tarjeta de crédito.
20. Cargos por la administración de créditos bajo el sistema revolvente.
21. Cargos asociados a la recepción o gestión de billetes y monedas, tales como el conteo, centralización, verificación, transporte, custodia en bóveda, entre otros, en el marco de una operación financiera.
22. Cargos por concepto de acceso y gestiones asociadas al tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia.[83]
23. Cargos por evaluación, administración y/o gestión de póliza endosada, en el caso del seguro de desgravamen, indistintamente si es o no condición para contratar.[84][85]
24. En empresas bancarias, cargos interplaza por retiro de dinero en efectivo a través de un cajero automático del propio banco o en ventanillas de atención en una localidad distinta a la ciudad donde se abrió la cuenta bancaria.[86]
25. Cargos vinculados a asesoría financiera vinculada con la oferta, comercialización o ejecución de un contrato de productos o servicios financieros.[87]
26. Cargos por realizar operaciones en ventanillas de las empresas del sistema financiero cuando dichas operaciones sean realizadas por personas con discapacidad y que por dicha condición se encuentren impedidas de usar un canal distinto.[88]
27. En la empresa titular del crédito, cargos por el pago de las obligaciones crediticias que se realizan a través de canales propios que pone a disposición de los usuarios[89]

La Superintendencia puede incorporar otros cargos que no cumplan con los criterios establecidos por la normativa vigente, los que serán publicados en su página web: www.sbs.gob.pe

[83] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020.
[84] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2020 del 10/12/2021.
[85] Numeral modifcado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.
[86] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2020 del 10/12/2021.
[87] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 3748-2020 del 10/12/2021.
[88] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.
[89] Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 1741-2026 del 01/07/2026, vigente a partir del 27/06/2027.

ANEXO 4
INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO FINANCIERO

a. **Productos pasivos**:

Considerando para tal efecto las características del producto pasivo ofertado, debe publicarse – según corresponda – información relacionada a:

- La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma en que procede la cobertura de acuerdo con la Ley General.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Los limites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta; y, (ii) solicitudes de resolución del contrato.
- En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- Otros a criterio de la empresa.

b. **Productos activos**:

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, debe presentarse – según corresponda – información relacionada a:

- Los limites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través un corredor de seguros.
- Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta; (ii) solicitudes de resolución del contrato y (iii) pagos anticipados.
- Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.
- Las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede.
- En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- Otros a criterio de la empresa.

La Superintendencia puede actualizar la presente relación incorporando otra información, la misma que debe ser publicada en su página web: www.sbs.gob.pe

ANEXO Nº 5[90]

PRÁCTICAS ABUSIVAS EN EL SISTEMA FINANCIERO

Las prácticas que se indican a continuación, entre otras que la Superintendencia determine, no se adecuan a los criterios establecidos en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero por ser consideradas abusivas y, por tanto, no pueden ser aplicadas por las empresas:

1. En el caso del producto de tarjeta de crédito:
   1.1. El cobro de más de un cargo por incumplimiento de pago por cada ciclo de facturación y tarjeta, cualquiera sea la naturaleza del cargo.
   1.2. El cobro de la comisión de membresía anual antes de cumplirse el año de vigencia del servicio prestado asociado a la tarjeta de crédito.
   1.3. La modificación del monto de la comisión de membresía anual o de las condiciones de su exoneración, antes de cumplirse el año de su vigencia, salvo que ello sea más beneficioso para el cliente.
   1.4. Tratamiento diferenciado, respecto del cobro de intereses, entre operaciones revolventes y operaciones a una sola cuota, cuando son pagadas dentro de la fecha de vencimiento del estado de cuenta del periodo.
   1.5. Limitaciones o restricciones, incluyendo el pago previo de la deuda, para migrar a otra tarjeta de crédito, inclusive a aquella tarjeta sin comisión de membresía.
2. El cobro de cargos por concepto de reposición de tarjetas de crédito y/o débito que hayan sido retenidas, anuladas o bloqueadas por causas imputables a la empresa.
3. Exigir la reposición de la tarjeta de crédito o débito, según corresponda, para la cancelación del producto y/o la resolución del contrato.
4. Condicionar la contratación, modificación o resolución de un producto o servicio financiero, a la contratación de un producto o servicio adicional, cuando este no corresponda con la naturaleza del producto o servicio.
5. En relación al tratamiento de clientes a los que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento, aquellas que impliquen limitaciones y/o condiciones para el acceso al tratamiento que no se encuentren conforme a las políticas y procedimientos de la empresa.
6. [91][92]En el caso del seguro de desgravamen, indistintamente si es o no condición para contratar un producto crediticio:
   6.1 Aquellas prácticas que condicionen el otorgamiento del crédito a la contratación de dicho seguro, salvo en créditos hipotecarios para vivienda.
   6.2 Aquellas prácticas que condicionen la contratación de dicho seguro a la suscripción de alguna cobertura distinta a las principales.
   6.3 El cobro de la prima comercial sin considerar una única suma y en la moneda en la que se pactó el crédito.
   6.4. No informar al usuario la totalidad de los cargos asociados a la comercialización, es decir, aquellos generados desde la celebración del contrato, relacionados a la evaluación, colocación, administración de los seguros, la cobranza del monto de las primas y cualquier otra relacionada a la venta y al mantenimiento de los seguros; así como de la existencia de bonificaciones, premios, utilidades u otros beneficios a favor de los corredores de seguros y/o comercializadores, mencionando las variables que inciden en su determinación.

[90] Anexo incorporado por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020

[91] Disposición incorporada por la Resolución SBS Nº 1147-2021 vigente 18/04/2021.

[92] Numeral sustituido por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.

7. Condicionar el endoso de un seguro de vida en reemplazo de un seguro de desgravamen, indistintamente si es o no condición para contratar, al pago de primas de la póliza de vida por adelantado, a exigir como único beneficiario a la empresa que otorga el crédito, así como dilatar la atención de solicitudes de endoso.[93]

[93] Numeral incorporado por la Resolución SBS Nº 890-2025 del 12/03/2025, vigente a partir del 09/09/2025.

ANEXO Nº 6[94]

TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CREDITOS EN EL MARCO DE UNA DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA

1. Las empresas deben implementar políticas y procedimientos aprobados por el Directorio, para el tratamiento de clientes al que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento, abarcando como mínimo los siguientes aspectos:

1.1 Comunicación con clientes:

1.1.1 Establecer estrategias de comunicación, a fin de informar a los clientes los siguientes aspectos según el tipo de modificación contractual aplicada:

a) Para el caso de modificaciones unilaterales sin aviso previo al cliente debido a normas prudenciales, los cambios en el contrato y el nuevo cronograma de pagos; así como el procedimiento y plazo para que el cliente pueda solicitar la reversión o una evaluación del crédito a fin de obtener una estructura de pago diferente, si así lo estima conveniente.

b) Para el caso de modificaciones mediante acuerdo con los usuarios, de manera previa, las empresas deben informar las opciones de tratamiento disponibles, así como el procedimiento y plazos para que los clientes puedan presentar su solicitud de evaluación del crédito.

1.1.2 En las comunicaciones enviadas a los clientes y/o en la información puesta a su disposición, las empresas deben:

a) Asegurar que se realicen de acuerdo con lo establecido en sus políticas y procedimientos. En el caso de modificaciones contractuales unilaterales sin aviso previo al cliente, dentro del plazo establecido en el párrafo 41.4 del artículo 41 del Reglamento.
b) Utilizar un lenguaje claro, sencillo y ajustado a la situación particular del cliente.
c) Emplear los medios de comunicación directos pactados y/o puestos a disposición para el cliente.
d) Dejar constancia de su envío y/o puesta a disposición, y que sea verificable.

1.1.3 En caso el cliente no presente una solicitud de reversión o de evaluación del crédito, según corresponda y dentro de los plazos establecidos por la empresa, no son de aplicación obligatoria los siguientes aspectos del presente Anexo.

1.2 Solicitud y evaluación de información del cliente

1.2.1 Establecer canales de fácil acceso para la recepción y atención de solicitudes presentadas por los clientes, según las políticas y procedimientos de la empresa.

1.2.2 La evaluación del crédito debe realizarse según el perfil de cliente y de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa, con la finalidad de ofrecer a cada cliente alternativas de cambio en las condiciones contractuales del crédito, que se ajusten a sus características y situación financiera.

[94] Anexo incorporado por la Resolución SBS Nº 1870-2020 del 29/07/2020

1.2.3. A partir del ingreso de la solicitud del cliente con la documentación completa requerida por la empresa según sus políticas y procedimientos, y mientras se realice su evaluación, las empresas no pueden aplicar intereses moratorios, penalidades, o comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.

1.2.4. El plazo establecido para la atención de la solicitud, y entrega y/o puesta a disposición de la propuesta por parte de la empresa, en caso corresponda, no puede ser mayor a siete (07) días a partir del ingreso de la solicitud del cliente con la documentación completa conforme a las políticas y procedimientos de la empresa. En caso el cliente no califique para la siguiente etapa de análisis de alternativas, la empresa debe comunicar dicha decisión al cliente en el mismo plazo.

1.3 Análisis de alternativas y selección

1.3.1. Otorgar a cada cliente alternativas de modificación contractual del crédito, adecuadas a sus necesidades y según el resultado de la evaluación de su solicitud, las que podrían considerar las siguientes alternativas, no excluyentes, en base a sus propias políticas y procedimientos:

a) Reducción temporal o permanente de tasas de interés
b) Condonación de intereses vencidos, comisiones o gastos
c) Postergación de cuotas o su prorrata en periodos posteriores
d) Extensión del plazo del crédito a fin de reducir el monto de las cuotas periódicas
e) Otras que establezca la empresa

1.3.2. Brindar al cliente la información y orientación con relación a las características, beneficios, riesgos y condiciones de la aplicación de cada alternativa, con el fin de que este pueda tomar una decisión informada.

1.3.3. Establecer canales de fácil acceso para que el cliente comunique la alternativa de modificación contractual de crédito elegida o el rechazo de las alternativas presentadas por la empresa.

1.3.4. El plazo que otorgue la empresa al cliente para que comunique su decisión, no podrá ser menor a siete (07) días para préstamos hipotecarios y a cinco (05) días para otro tipo de créditos. Las empresas deben recabar el consentimiento del cliente y dejar constancia de su aceptación según las condiciones establecidas en el párrafo 49.1 del artículo 49 del Reglamento.

1.3.5. La entrega y/o puesta a disposición del documento donde consten las nuevas condiciones pactadas, incluyendo las consecuencias por el incumplimiento del pago y por no contactar a la entidad financiera o no responder a sus comunicaciones, debe realizarse a través de los medios y plazo establecidos en los párrafos 49.2 y 49.3 del artículo 49 del Reglamento. En el caso del producto de tarjeta de crédito la información puede ser remitida mediante el estado de cuenta correspondiente al ciclo de facturación vigente.

1.4 Seguimiento y monitoreo periódico:

1.4.1 En caso de identificar nuevas dificultades temporales del cliente para el pago del crédito, las empresas pueden evaluar iniciar una nueva toma de contacto con el cliente, siguiendo para ello las disposiciones señaladas en la sección 1.1. del presente Anexo.

1.4.2 Verificar la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos aprobados por la empresa para el tratamiento de clientes con dificultades para el pago de créditos. En caso de identificar debilidades, las empresas deberán realizar las acciones correctivas correspondientes.

2. Las empresas deben resguardar los sustentos de las alternativas de modificación contractual del crédito ofrecidas al cliente, las comunicaciones realizadas, la constancia de la elección del cliente y de la remisión a este de las nuevas condiciones pactadas, entre otra información.

3. Las empresas deben poner a disposición del público información sobre las condiciones de acceso al tratamiento de clientes antes descrito, así como información acerca de sus procedimientos, como mínimo, en su página web institucional.

4. Las empresas deben designar las áreas y/o funcionarios responsables de la implementación de las políticas y procedimientos para el tratamiento de clientes, así como asegurar que este cuente con los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las disposiciones sobre dicho tratamiento. Asimismo, el Oficial de Conducta de Mercado debe evaluar y verificar su correcta implementación, en línea con las funciones y responsabilidades establecidas en el artículo 9 del Reglamento.

5. Para los casos de aquellos clientes que no cumplan con sus obligaciones de pago y que no contacten a la entidad financiera, o que no respondan a sus comunicaciones, las empresas no se encuentran en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contractual de créditos. Las empresas están obligadas a informar a los clientes sobre ello, desde la comunicación inicial a la que se hace referencia en el numeral 1.1. del presente Anexo.

6. Dadas las condiciones del estado de emergencia, la Superintendencia puede modificar por norma de carácter general, los plazos establecidos en las disposiciones del presente Anexo y mediante Oficio Múltiple, puede establecer medidas complementarias.