



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 11 de octubre de 2018

Resolución S.B.S.
N° 3966 -2018

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 3274-2017 se aprobó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, con la finalidad de que las empresas cuenten con una adecuada gestión de 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, como resultado de las acciones de supervisión, se ha considerado necesario modificar el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero con la finalidad de incorporar disposiciones y establecer precisiones que permitan el desarrollo de la oferta de productos y servicios financieros en un entorno digital; así como adecuar el alcance del marco normativo vigente considerando los productos y servicios ofrecidos por las empresas, al tamaño y volumen de sus operaciones;

Que, asimismo, resulta necesario modificar el Reglamento de Auditoría Interna aprobado mediante la Resolución SBS N° 11699-2008; así como el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 895-98;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución, en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

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

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 9 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.- Modificar el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017, conforme se indica a continuación:

1. **Modificar el párrafo 9.2 del artículo 9, el párrafo 10.3 del artículo 10, el numeral 5 del párrafo 25.2 del artículo 25, el párrafo 32.1 del artículo 32, el numeral 1 del artículo 36, el párrafo 39.1 del artículo 39, el párrafo 41.6 del artículo 41, el inciso 2 del párrafo 49.1 y los párrafos 49.2 y 49.4 del artículo 49, el párrafo 52.1 del artículo 52, el párrafo 54.3 del artículo 54 y los numerales 5 y 10 del Anexo N° 1-A, de acuerdo con el siguiente texto:**

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

(...)

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.

Artículo 10.- Presentación de informes de gestión

(...)

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.

Artículo 25. Información sobre productos activos

(...)

25.2 La hoja resumen debe contener la siguiente información:

(...)

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 deben



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones establecidas. Tratándose de los seguros se debe informar el tipo del seguro, el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza, los riesgos objeto de cobertura y el número de la póliza en caso corresponda.

(...)

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:

- 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.*

(...)

Artículo 36. Medios de comunicación a ser utilizados

(...)

1. 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:

(...)

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.

(...)



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 41.- Resolución o modificación por aplicación de normas prudenciales

(...)

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.

Artículo 49.- Contratación de productos y servicios financieros

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

- 1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.*
- 2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para llevar a cabo lo dispuesto en el inciso 1, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.*
- 3. Pueden implementarse factores de autenticación, tales como: dispositivos físicos o virtuales en posesión del cliente, su firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros.*

49.2 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.

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.

(...)

49.4 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.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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 previamente aprobadas por la Superintendencia, indicando el número de resolución mediante la cual fueron aprobadas.

(...)

Artículo 54.- Información periódica a los clientes

(...)

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.

ANEXO N° 1-A

CÁLCULO DE LA TCEA PARA PRODUCTOS ACTIVOS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

(...)

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.

(...)

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

2. Incorporar el párrafo 50.7 del artículo 50 y una Disposición Final y Transitoria, de acuerdo con el siguiente texto:

Artículo 50.- Cláusulas generales de contratación de aprobación administrativa previa

“50.7 Los anexos del contrato (incluyendo hoja resumen y cartilla informativa) 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.”



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Disposición Complementaria Transitoria

“Primera.- 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.”

Artículo Segundo.- Modificar la Primera Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Bancos de Inversión, aprobado por Resolución SBS N° 3544-2015, conforme se señala a continuación:

“Primera.- Otra normativa aplicable

Además de las mencionadas anteriormente en este Reglamento, le son aplicables a los bancos de inversión, en lo que resulte pertinente teniendo en cuenta las operaciones que se encuentran autorizados a realizar, las siguientes normas:

- *Normas Especiales sobre Vinculación y Grupo Económico, aprobadas por la Resolución SBS N° 5780-2015 o sustitutorias.*
- *Reglamento de Deuda Subordinada aplicable a las Empresas del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 975-2016 o sustitutorias.*
- *Reglamento de Cómputo de Reservas, Utilidades e Instrumentos Representativos de Capital en el Patrimonio Efectivo de las Empresas del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 4595-2009 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Reglamento para la Administración del Riesgo País, aprobado por la Resolución SBS N° 7932-2015 o sustitutorias.*
- *Informe de Riesgos por Nuevos Productos o Cambios Importantes en el Ambiente de Negocios, Operativo o Informático, Circular SBS N° G-165-2012 y sus normas modificatorias o sustitutorias. Aplicación de límites operativos a que se refieren los artículos 201° al 212° de la Ley General – Circular N° B-2148-2005, F-0488-2005, S-0613-2005, CM-0335-2005, CR-0204-2005, EAF-0231-2005, EDPYME-0119-2005, FOGAPI-0026-2005 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Evaluaciones internas y externas de la auditoría interna, aprobadas por la Circular G-161-2012,*
- *Gestión de la Continuidad del Negocio – Circular SBS N° G-139-2009 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Gestión de la Seguridad de la Información – Circular SBS N° G-140-2009 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Reglamento de Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, aprobado por Resolución SBS N° 2660-2015 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Reglamento de Sanciones aprobado por la Resolución SBS N° 816-2005 y sus normas modificatorias o sustitutorias*
- *Primera Disposición Final del Reglamento para la Supervisión Consolidada de los Conglomerados Financieros y Mixtos, aprobado por la Resolución SBS N° 11823-2010 y sus normas modificatorias, de acuerdo a lo que indique la Superintendencia*



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- *Reglamento de los Regímenes Especiales y de la Liquidación de las Empresas del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros aprobado por la Resolución SBS N° 455-99 y sus normas modificatorias o sustitutorias.*
- *Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas y Uso de Locales Compartidos, aprobado por la Resolución SBS N° 4797-2015 o sustitutorias.*

La Superintendencia podrá determinar la aplicación a los bancos de inversión de otras normas y disposiciones emitidas por ella.”

Artículo Tercero.- Modificar el Reglamento de Auditoría Interna, aprobado por Resolución SBS N° 11699-2008 y sus modificatorias, conforme se señala a continuación:

Sustituir el numeral 2) del Artículo 19 Informes Especiales, de acuerdo a lo siguiente:

“Artículo 19.- Informes Especiales

(...)

2) *Para las empresas señaladas en el acápite I y IV del anexo adjunto, excepto Bancos de Inversión, la evaluación del funcionamiento del sistema de atención de requerimientos y reclamos, así como del cumplimiento de las disposiciones sobre la gestión de conducta de mercado del sistema financiero, poniendo énfasis en:*

- a) *Implementación de políticas y procedimientos definidos por la empresa, acorde con los Principios de Conducta de Mercado sobre sus prácticas de negocio, la transparencia de Información y la gestión de sus reclamos.*
- b) *Criterios establecidos por la empresa para asegurar la plena transparencia en la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos y otras tarifas de las operaciones activas y pasivas que realiza, así como de sus modificaciones.*
- c) *Cumplimiento oportuno en la comunicación de modificación de tasas de interés, comisiones, gastos y otras tarifas.*
- d) *Cumplimiento de todos los aspectos a que hace referencia las disposiciones de gestión de conducta de mercado del sistema financiero, en cuanto a la información adjunta a los contratos que tienen como objeto la realización de las operaciones activas y pasivas.*

Las conclusiones de dicha evaluación deben presentarse a la Superintendencia mediante un informe especial anual. Dicho informe será presentado en el plazo establecido para el Informe Anual del Oficial de Conducta de Mercado.”

Artículo Cuarto.- Incorporar la Quinta Disposición Final y Transitoria al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, de conformidad con lo siguiente:

“Quinta.- *Para aquellos clientes que hasta antes de la vigencia de la Resolución SBS N° 3274-2017 accedían a la información periódica señalada en el artículo 11° por medios físicos, las empresas deben poner a disposición todos sus canales de atención para que los clientes comuniquen su correo electrónico y*



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

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 artículo 11° del Reglamento. Las empresas deben mantener una constancia de la comunicación realizada por el cliente.”

Artículo Quinto.- Modificar el numeral 1 y el Reporte de Reclamo N° RR1 del Anexo N° 2 de la Circular G-184-2015, sobre el Servicio de Atención al Usuario, tal como se señala a continuación:

“1. Alcance

Las disposiciones de la circular son aplicables a las empresas señaladas en los literales A, B y D del artículo 16°, y en el artículo 17° de la Ley General, al Banco de la Nación, a la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las Derramas y Cajas de Beneficios, las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante las empresas.”

“ANEXO N° 2

Reporte de Reclamo N° RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, a través de los canales de recepción puestos a disposición por la empresa en forma directa o en asociación con el gremio, con excepción de aquellos aplicables al sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados “en trámite” en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención de un (1) día.*

(..)”

Artículo Sexto.- Modificar el Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 895-98 y sus normas modificatorias, de acuerdo con lo siguiente:

1. Sustituir en los Capítulos III Catálogo de Cuentas y IV Descripción y Dinámica de Cuentas, la denominación de la subcuenta 5202.30 “*Tarjetas de crédito*” por “*Comisiones por servicios adicionales de tarjetas de crédito*”.
2. Incorporar la descripción de la subcuenta 5202.30 “*Comisiones por servicios adicionales de tarjetas de crédito*”, de acuerdo con el siguiente texto:

5202.30 Comisiones por servicios adicionales de tarjetas de crédito

En esta subcuenta se registran las comisiones por servicios adicionales vinculados a tarjetas de crédito contenidas en la Circular sobre Categorías y Denominaciones de Comisiones, tales como membresía anual, envío físico de estado de cuenta, uso de cajero automático, entre otros.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Artículo Séptimo.- Las modificaciones establecidas en los artículos Primero y Sexto cuentan con un plazo de adecuación de 180 días desde la publicación de la Resolución.

La modificación establecida en la nota 1) del Reporte de Reclamo N° RR1 resultará aplicable a partir de la remisión de estadísticas correspondiente al cuarto trimestre de 2018.

Artículo Octavo.- La presente Resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, excepto lo establecido en el artículo Tercero, que entra en vigencia a partir de la auditoría correspondiente al ejercicio 2019.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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