



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

Lima, 02 de octubre de 2023

***Resolución S. B. S.***  
***N° 3240-2023***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus modificatorias 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 acorde con el marco normativo vigente, que se refleje en las prácticas que adoptan en su relación con los usuarios, en la oferta de productos y servicios financieros, en la transparencia de información y en la gestión de reclamos;

Que, como resultado de las acciones de supervisión, se considera necesario modificar el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, así como el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante la Resolución SBS N° 3748-2021 y sus modificatorias, considerando el actual funcionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas del sistema financiero a los usuarios y el impacto del uso de las nuevas tecnologías, así como las obligaciones de las empresas asociadas al cumplimiento de las disposiciones de carácter imperativo;

Que, igualmente, como resultado de las acciones de supervisión, se ha verificado con relación a la contratación de seguros de desgravamen o seguros que protegen el bien dado en garantía, que es necesario definir a éstos como los únicos seguros que son condición para contratar créditos, siendo que cualquier otro seguro o cobertura debe ser ofrecido de forma independiente sin que se condicionen a la contratación de un crédito; así como también, se ha visto importante precisar que el plazo de vigencia del seguro de desgravamen no debe exceder el plazo de vigencia del crédito;

Que, asimismo, resulta necesario modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias, para definir que no es necesariamente el emisor de la tarjeta quien establece el monto máximo de las operaciones de micropago; así como también el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021, para garantizar la notificación a los usuarios cuando se efectúen operaciones;

Que, por otra parte, es necesario precisar la diferencia entre la naturaleza de los reclamos y de las quejas, de acuerdo con la normativa particular sobre cada materia, con el fin de determinar su tratamiento, por lo que se debe disponer en el Reglamento de Reclamos y



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Requerimientos, aprobado mediante Resolución SBS N° 4036-2022, que únicamente son reclamos aquellas manifestaciones de insatisfacción de los usuarios que se relacionen necesariamente con los productos y servicios contratados por estos, y consecuentemente, las empresas deben mantenerlos diferenciados de las quejas en el registro y los reportes de reclamos y requerimientos;

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; y que en lo concerniente a la modificación del Reglamento de Reclamos y Requerimientos, se publica sobre la base de las condiciones de excepción establecidas en el artículo 14 del Decreto Supremo N° 001-2009-JUS y sus normas modificatorias;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Seguros, de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Asesoría Jurídica, de Riesgos y de 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 y sus modificatorias, conforme se indica a continuación:

- 1. Incorporar el literal f) en el numeral 1 del párrafo 17.2 del artículo 17 y el numeral 3 en el artículo 27, de acuerdo con los siguientes textos:**

**“Artículo 17. Aplicación de comisiones y gastos**

(...)

17.2 Sobre el particular, debe observarse los siguientes criterios:

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:

(...)

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.

**Artículo 27. Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados**



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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. Adicionalmente, las empresas que ofrezcan seguros considerados como una condición para contratar, es decir, el seguro de desgravamen y los seguros para la protección del bien dado en garantía, deben observar lo siguiente:

(...)

3. Las cláusulas adicionales a las pólizas contratadas o los productos de seguros que brinden coberturas distintas a las del seguro de desgravamen o a los seguros orientados a la protección del bien en garantía, deben ser opcionales y su contratación debe ser realizada de manera independiente, debiendo requerir el consentimiento expreso de los usuarios por cada producto de seguro o cobertura adicional; para lo cual, las empresas deben resguardar los sustentos correspondientes de dicho consentimiento expreso.”

**2. Modificar los numerales 5 y 7 de la Octava Disposición Complementaria Final, de acuerdo con los siguientes textos:**

**“Octava.- Seguro de desgravamen como condición para contratar**

En el caso de la contratación de seguros de desgravamen, como condición para contratar un producto crediticio, complementariamente a lo dispuesto en el artículo 27 del presente Reglamento, las empresas deben observar lo siguiente:

(...)

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.

(...)

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.”

**3. Sustituir el numeral 16 del artículo 2 y el numeral 4 del párrafo 29.1 del artículo 29, según los siguientes textos:**

“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.

**Artículo 29. Pago anticipado y adelanto de cuotas**



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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

(...)

4. Las empresas deben poner a disposición para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, como mínimo los mismos canales utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que resulten exigibles al usuario trámites o exigencias adicionales.

(...)"

**Artículo Segundo.-** Eliminar la comisión por "Retención Judicial y/o Administrativa" de la categoría "Servicios brindados a solicitud del cliente" del rubro e) relacionado con servicios transversales del Anexo N° 1 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3748-2021 y sus modificatorias.

**Artículo Tercero.-** Sustituir el texto de la comisión por "Operación en ventanilla" de la categoría "Uso de canales" del rubro b) relacionado con créditos hipotecario y de consumo del Anexo N° 1 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3748-2021 y sus modificatorias, según el siguiente texto:

**"2. Operación en ventanilla**

Cobros por la realización de consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad.

Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio."

**Artículo Cuarto.-** Modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y sus modificatorias, conforme se indica a continuación:

**1. Sustituir el numeral 11 del artículo 2, según el siguiente texto:**

**"Artículo 2. Definiciones**

(...)

11. Micropagos: operaciones por montos poco significativos y con un límite máximo, que no requieren autenticación reforzada del usuario."

**2. Modificar el numeral 6 del artículo 16, el numeral 6 del segundo párrafo y el cuarto párrafo del artículo 23, de acuerdo con los siguientes textos:**

**"Artículo 16. Medidas de seguridad respecto a los usuarios**

(...)

6. En los casos de micropago, las operaciones deben encontrarse sujetas a un monto máximo."



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

**Artículo 23. Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

(...)  
6. Micropago.

(....)  
La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario. En el caso de micropago, el solo uso de la tarjeta o de su información no acredita la responsabilidad del usuario con respecto a la operación realizada.

(...)"

**Artículo Quinto.-** Modificar los párrafos 20.1 y 20.2 del artículo 20 del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, conforme se indica a continuación:

**"Artículo 20. Exenciones de autenticación reforzada para operaciones por canal digital**

20.1 Están exentas del requisito de autenticación reforzada indicado en el artículo 19 del presente Reglamento, a excepción del indicado en el literal c), las siguientes operaciones realizadas por canal digital:

(...)

20.2 Las operaciones de pago y transferencia que presenten un nivel de riesgo de fraude bajo, como resultado de un análisis del riesgo en línea por operación, están exentas de la autenticación reforzada, siempre que la empresa cumpla con:

(...)"

**Artículo Sexto.-** Modificar el Reglamento de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 4036-2022, conforme se indica a continuación:

- 1. Modificar el párrafo 4.1 del artículo 4, la Segunda Disposición Complementaria Final y el código del motivo de reclamo 115 "Indebida contratación" aplicable a las empresas supervisadas del Anexo C: Códigos de Motivos de Reclamos, de acuerdo con los siguientes textos:**

**"Artículo 4. Tramitación de reclamos**

4.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.

(...)



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**Segunda.-** Lo establecido en este reglamento no exime del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables referidas a los reclamos y requerimientos, comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

Asimismo, las empresas deben mantener un registro de todas las quejas presentadas por los usuarios, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Para ello, podrán utilizar la base de datos requerida en el párrafo 4.5 del artículo 4 del presente reglamento, bajo los códigos de producto 112 y motivo 39.

**ANEXO C: CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS**

**APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS**

CÓDIGO	MOTIVOS
117	Indebida contratación

**2. Incorporar el literal h) en el párrafo 15.2 del artículo 15, de acuerdo con el siguiente texto:**

**Artículo 15. Difusión de estadísticas por parte de la empresa**

(...)

h) No considera las comunicaciones registradas bajo el código de producto 112 y motivo 39, por no estar vinculadas a los productos y servicios contratados, o a las operaciones asociadas a estos.”

**Artículo Séptimo.-** Las modificaciones establecidas en los artículos Primero y Tercero cuentan con un plazo de adecuación de ciento ochenta (180) días desde la vigencia de la presente resolución, salvo la modificación del artículo 29 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que cuenta con un plazo de adecuación de trescientos sesenta (360) días desde la vigencia de la presente resolución.

**Artículo Octavo.-** La presente resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**MARIA DEL SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y AFP