



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

Lima, 26 de junio de 2024

*Resolución S. B. S.*  
*N° 2286-2024*

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

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SBS N° 6523-2013 se aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece disposiciones generales aplicables a las tarjetas de crédito y débito, entre estas, aquellas referidas a las responsabilidades de las empresas en la realización de operaciones y las validaciones necesarias requeridas para verificar la identidad de cada tarjetahabiente;

Que, mediante Resolución SBS N° 504-2021 se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, con la finalidad de fortalecer las capacidades de ciberseguridad y procesos de autenticación de las empresas del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones, considerando la creciente interconectividad y mayor adopción de canales digitales para la provisión de los servicios, así como la virtualización de algunos productos;

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, se considera necesario modificar el marco normativo señalado previamente, considerando el actual funcionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas del sistema financiero a los usuarios, así como el impacto del uso de las nuevas tecnologías, siendo necesario precisar la responsabilidad de las empresas en los procedimientos de validación de identidad de los usuarios y la obtención su consentimiento al momento de realizar operaciones, ante casos de operaciones no reconocidas y de aquellas que fueron procesadas sin requerir autenticación reforzada; así como las obligaciones de las empresas asociadas al cumplimiento de disposiciones de carácter imperativo;

Que, en línea con lo señalado previamente, es necesario que los mecanismos de validación de identidad y obtención del consentimiento del usuario sean implementados por las empresas desde el momento de la contratación de productos y/o servicios, así como durante su ejecución, con la finalidad de contar con información precisa sobre nuevos usuarios que permita realizar un monitoreo adecuado de operaciones;



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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, de Seguros, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Riesgos, de Asesoría Jurídica 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 Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, conforme se indica a continuación:

- 1. Incorporar los numerales 23, 24 y 25 en el artículo 2, el numeral 7 en el artículo 16, un último párrafo en el artículo 18 y el numeral 10 en el segundo párrafo del artículo 23, de acuerdo con los siguientes textos:**

### **“Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

23. Operaciones con tarjeta presente: Operaciones en las que el instrumento de pago interactúa con el dispositivo de captura de información.
24. Operaciones con tarjeta no presente: Operaciones en las que el instrumento de pago no interactúa con el dispositivo de captura de información.
25. Reglamento de Ciberseguridad: Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus normas modificatorias.

### **Artículo 16°.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios**

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

(...)

7. El proceso de autenticación del usuario para efectuar operaciones con tarjetas debe realizarse según lo establecido en el artículo 19 del Reglamento de Ciberseguridad, mediante factores categorizados en el literal j) del artículo 2 del dicho reglamento, y siguiendo las recomendaciones técnicas de los estándares EMV emitidos por EMVCo, según el tipo de operación del que se trate:
  - 7.1 Para operaciones con tarjeta presente se requieren dos factores, donde el primero es el chip de la tarjeta o su representación digital. El segundo factor puede ser una clave secreta (PIN) u otro que establezca la Superintendencia.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- 7.2 Para operaciones con tarjeta no presente se requieren dos factores, donde el primero son los datos contenidos en la representación física o digital de la tarjeta. El segundo factor puede ser un código de verificación dinámico de la tarjeta u otro factor verificable en línea requerido al usuario en el marco del estándar EMV 3DS, salvo los casos de exención previstos en el artículo 20 del Reglamento de Ciberseguridad.
- 7.3 Para operaciones con billeteras móviles de terceros basadas en tokenización de tarjetas, la afiliación de la tarjeta para el uso de este servicio conforme al numeral 7.2 y las operaciones subsiguientes que se realicen deben ser autenticadas mediante la tokenización de la tarjeta y un segundo factor de distinta naturaleza.
- 7.4 El control requerido en el literal b) del artículo 19 el Reglamento de Ciberseguridad, ante ataques de hombre en el medio, es satisfecho mediante la adopción de los estándares EMV 3DS y EMV Tokenization para los numerales 7.2 y 7.3 del presente artículo, según corresponda.
- 7.5 Para operaciones en que no se valide el segundo factor por limitaciones fuera de su control, la empresa debe establecer reglas de aceptación o rechazo, en función al nivel de riesgo de fraude, según el sistema de monitoreo de transacciones descrito en el artículo 17° del presente reglamento. Dichas limitaciones pueden estar asociadas al terminal de atención, las prácticas del comercio o la tecnología utilizada por el usuario.

## **Artículo 18°.- Medidas en materia de seguridad de la información**

(...)

La empresa debe poner a disposición de plataformas de terceros mecanismos para reemplazar los datos de la tarjeta por un identificador único generado mediante técnicas criptográficas (tokenización).

## **Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas**

(...)

La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

(...)

10. Operaciones realizadas sin el empleo de un segundo factor de autenticación, a que hace referencia el párrafo 7.5 del numeral 7 del artículo 16 del presente reglamento.”

2. **Modificar los numerales 9 y 14 del artículo 2, el numeral 1 del artículo 5, el tercer párrafo del artículo 8, el numeral 1 del artículo 15 y la Primera Disposición Final y Transitoria, de acuerdo con los siguientes textos:**

### **“Artículo 2°.- Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

9. Factor de autenticación: conforme a la definición señalada en el literal j) del artículo 2 del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

(...)

14. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.

(...)

#### **Artículo 5°.- Contenido mínimo del contrato**

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, cuando corresponda.

(...)

#### **Artículo 8°.- Tarjeta de crédito adicional**

(...)

Solo el titular de la línea de crédito puede elegir los servicios adicionales asociados a la tarjeta de crédito adicional que solicite, conforme a lo dispuesto en el artículo 7° del presente Reglamento. Los servicios adicionales de la tarjeta adicional, a excepción del sobregiro, deben poder ser habilitados o deshabilitados por el titular de manera independiente de los servicios adicionales de la tarjeta principal.

#### **Artículo 15°.- Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas**

Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos; para lo cual deberá cumplirse como mínimo con los requisitos de seguridad establecidos en el estándar EMV emitido por EMVCo. Al respecto, las empresas deberán aplicar, entre otras, las siguientes medidas:

1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas con soporte físico, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta y validar la identidad del usuario conforme a los requerimientos mínimos señalados en el artículo 16° del presente Reglamento.

(...)

### **Disposiciones Finales y Transitorias**

#### **Primera.- Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado**

Resultan aplicables las disposiciones reguladas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.”



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**3. Sustituir los artículos 6, 9, 12 y 14, según los siguientes textos:**

**“Artículo 6°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito**

Las tarjetas de crédito con soporte físico o digital se expiden con carácter de intransferible y deben incluir como mínimo la siguiente información:

1. Denominación social de la empresa que emite la tarjeta de crédito.
2. Nombre comercial que la empresa asigne al producto.
3. Identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no puede exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

**Artículo 9°.- Cargos asociados a tarjetas de crédito**

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de tarjeta de crédito adquiera o pague, así como de los servicios descritos en el artículo 7° del Reglamento, conforme a la legislación vigente sobre la materia, al contrato suscrito entre las partes y a la autorización del usuario de la tarjeta de crédito.

**Artículo 12°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito**

Las tarjetas de débito con soporte físico o digital se expiden con carácter de intransferible y deben incluir como mínimo la siguiente información:

1. Denominación social de la empresa que emite la tarjeta de débito.
2. Nombre comercial que la empresa asigne al producto.
3. Identificación del sistema de tarjeta de débito (marca) al que pertenece, de ser el caso.

El plazo de vigencia de las tarjetas de débito no puede exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

**Artículo 14°.- Cargos asociados a tarjetas de débito**

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos del usuario el importe de los bienes, servicios y obligaciones que este adquiera o pague, así como de los servicios descritos en el artículo 13° del Reglamento, conforme a la legislación vigente sobre la materia, al contrato suscrito entre las partes y a la autorización del usuario de la tarjeta de débito.”

**4. Eliminar los numerales 5 y 6 del artículo 17.**



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

**Artículo Segundo.-** Modificar el párrafo 20.3 del artículo 20 del Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021, conforme se indica a continuación:

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

(...)

20.3 La empresa es responsable de las pérdidas, salvo que acredite la responsabilidad del usuario, por las operaciones no reconocidas por los clientes que hayan sido efectuadas por canal digital sin cumplir con el requisito de autenticación reforzada, o en aplicación de la exención señalada en el párrafo 20.2 del presente artículo, o que fueron realizadas luego de que el usuario reportara el robo o pérdida de sus credenciales.

**Artículo Tercero.-** Modificar el primer párrafo del artículo 49 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017, conforme se indica a continuación:

**“Artículo 49. Contratación de productos 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 y cualquier otra información que corresponda, así como de cualquier operación realizada durante su ejecución.
2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución a través de canales digitales, la empresa debe aplicar lo establecido en la normatividad vigente sobre seguridad de la información y ciberseguridad.

(...)

**Artículo Cuarto.-** Modificar los párrafos 14.1 y 14.2 del artículo 14 del Reglamento de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS N° 4036-2022, conforme se indica a continuación:

**“Artículo 14.- Información al Usuario**

14.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, a través de sus canales digitales, y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, información, afiches y/o folletos sobre los procedimientos de atención de reclamos y requerimientos, los requisitos para su trámite, plazos de atención, los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación y canales para la recepción o puesta a disposición de la respuesta.

14.2 Las empresas deben mantener a disposición del público, material informativo otorgado por la Superintendencia con relación a la labor que realiza, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de reclamos o requerimientos relacionados con los productos y/o



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

servicios que prestan las empresas; pudiendo ser difundida a través cualquiera de sus canales de atención.

(...)"

**Artículo Quinto.-** Con relación a lo dispuesto sobre servicios adicionales en el último párrafo del artículo Décimo Segundo de la Resolución SBS N° 5570-2019, las tarjetas emitidas por nuevos contratos que se suscriban con posterioridad al 01.01.2021 se expiden con todos los servicios adicionales deshabilitados, y son habilitados a requerimiento del usuario. De igual forma, todas las primeras renovaciones por vencimiento o de reposiciones por pérdida, robo u otra causa, que correspondan a contratos suscritos antes del 01.01.2021 deben expedirse con todos los servicios adicionales deshabilitados, y son habilitados a requerimiento del usuario. En ambos casos, las posteriores emisiones pueden conservar la última decisión del usuario de la cual se mantenga sustento, sobre habilitar o deshabilitar los servicios adicionales.

**Artículo Sexto.-** Con relación al plazo de adecuación establecido en el artículo Séptimo de la Resolución SBS N° 3240-2023, para la implementación de las modificaciones al numeral 4 del párrafo 29.1 del artículo 29 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017, se amplía el plazo otorgado por ciento ochenta (180) días adicionales contados a partir del vencimiento del plazo inicial.

**Artículo Séptimo.-** Las modificaciones al Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, establecidas en el artículo Primero de la presente Resolución cuentan con un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2024, salvo lo dispuesto a continuación:

- a) **Operación con tarjeta de débito presente:** desde el día siguiente de la publicación de esta Resolución, la empresa debe autenticar al usuario conforme al numeral 7.1 del artículo 16° del Reglamento.
- b) **Operación con tarjeta de crédito presente:**
  - b.1.) En las tarjetas emitidas desde el 01 de julio de 2025 inclusive, la empresa debe autenticar al usuario conforme al numeral 7.1 del artículo 16° del Reglamento.
  - b.2.) En las tarjetas emitidas antes del 01 de julio de 2025 y que aún sigan vigentes luego de dicha fecha, la empresa debe autenticar al usuario conforme al numeral 7.1 del artículo 16° del Reglamento como máximo a partir de su renovación.
- c) **Operación con tarjeta de crédito o débito no presente:** desde el 01 de julio de 2025, la empresa debe autenticar al usuario conforme a los numerales 7.2 y 7.4 del artículo 16° del Reglamento, independientemente de la fecha de emisión de la tarjeta.
- d) **Operación con billeteras móviles de terceros basados en tokenización de tarjetas:** desde el 01 de julio del 2025, la empresa debe autenticar al usuario conforme al numeral 7.3 del artículo 16° del Reglamento, independientemente de la fecha de emisión de la tarjeta.
- e) **Operación con tarjeta de crédito adicional en la modalidad de tarjeta no presente:** a partir del 01 de diciembre de 2025, la empresa debe autenticar al usuario conforme a lo señalado en los numerales 7.2, 7.3 y 7.4 del artículo 16° del Reglamento, independientemente de la fecha de emisión de la tarjeta.
- f) **Responsabilidad por pérdidas en operaciones no reconocidas:** desde el 01 de julio de 2025, la empresa es responsable de las pérdidas en operaciones no reconocidas, salvo que acredite la responsabilidad del usuario, conforme a lo establecido en los numerales 9 y 10 del artículo 23 del Reglamento, con excepción de la operación prevista en el literal a) del presente artículo, en cuyo



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

caso la responsabilidad será exigible a partir de la vigencia de la presente Resolución.

- g) **El numeral 7.5 del artículo 16° y el último párrafo del artículo 18° del Reglamento** tienen plazo de adecuación hasta el 01 de julio de 2025.

**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**

Superintendente de Banca, Seguros y AFP