



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 07 mayo de 2025

Resolución SBS N° 01689-2025

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

CONSIDERANDO

Que, conforme al artículo 2 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N°28587 y sus normas modificatorias y el artículo 22 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N°3274-2017 y sus normas modificatorias, las empresas deben brindar toda la información que los usuarios requieran de manera previa a la contratación de productos o servicios financieros;

Que, la Ley N° 32294 que incorpora el artículo 2-A en la Ley N° 28587 dispone que, ante la denegatoria del otorgamiento de un crédito, las empresas del sistema financiero deben informar, ante el pedido del solicitante y a través de los canales de comunicación que hayan establecido, los aspectos que no permitieron la aprobación del crédito, salvo cuando la denegatoria obedezca al perfil del solicitante, sustentado en la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia;

Que, la Única Disposición Complementaria Final de la citada Ley N° 32294, ha otorgado a la Superintendencia un plazo de 30 días para emitir la normativa adicional que resulte necesaria para hacer efectivo el cumplimiento de la mencionada norma y, en ese sentido, la Superintendencia establece disposiciones para precisar el plazo que tienen las empresas para informar a los usuarios sobre la denegatoria del crédito, los canales de comunicación para cumplir con la exigencia normativa, entre otros aspectos, que permitan a las empresas cumplir con informar de manera adecuada y oportuna el pedido de información del usuario;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Regulación y Jurídica, y de Banca y Microfinanzas, así como de la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera;

En uso de las atribuciones conferidas por 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, en concordancia con la Ley N° 32294, y lo dispuesto en la Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria de la citada Ley N°26702;

RESUELVE:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Artículo Primero. – Modificar el artículo 22 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017, de acuerdo con el siguiente texto:

“Artículo 22. Información previa a la celebración de los contratos

- 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 Segundo. - Incorporar en el Anexo 2 “Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios complementarios y conexos” del Reglamento de Infracciones y Sanciones aprobado por la Resolución SBS N° 2755-2018 la siguiente infracción:

I. INFRACCIONES LEVES

(...)

Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios complementarios y conexos

30. *Incumplir con el plazo establecido en la normativa vigente para dar respuesta al pedido de los usuarios sobre las razones de la denegatoria de sus solicitudes de crédito.*

Artículo Tercero. – Las empresas cuentan con un plazo de adecuación de sesenta (60) días a partir de la vigencia de la presente Resolución.

Artículo Cuarto. - La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE
SUPERINTEDENTE DE BANCA, SEGUROS Y AFP