Lima, 03 de junio de 2011

**CIRCULAR** **Nº B- 2197 -2011**
**F- 537 -2011**
**CM- 385 -2011**
**CR- 253 -2011**
**EF- 6 -2011**
**EAH- 12 -2011**
**EAF- 247 -2011**
**EDPYME- 140 -2011**

---

**Ref. : Aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85° de del Código de Protección y Defensa del Consumidor**

---

Señor

Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento que en uso de las atribuciones conferidas por el numeral 9 del artículo 349º 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, y la Resolución SBS N° 6389-2011, y conforme a lo dispuesto en el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, esta Superintendencia, ha considerado pertinente establecer las siguientes disposiciones con relación a la no contratación, modificación y resolución de contratos en supuestos de falta de transparencia por parte de los usuarios del sistema financiero. Asimismo, se dispone la publicación de la presente circular, en virtud de lo señalado en el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS.

## 1. Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General, al Banco de la Nación y al Banco Agropecuario, en adelante las empresas.

## 2. Definiciones

Para fines de la presente norma, considérense las siguientes definiciones:

a. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por Ley N° 29571.
b. Contrato: de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia.
c. Días: días calendario.
d. Formulario contractual: de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia.

e. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada por Ley N° 26702, y sus normas modificatorias.
f. Reglamento de Transparencia: Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias.
g. Riesgo de Reputación: de acuerdo a lo dispuesto por el Reglamento de Gestión Integral de Riesgos aprobado por Resolución SBS N° 37-2008 y sus normas modificatorias.
h. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
i. Usuario o consumidor: de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia.

**3. Aplicación de normas prudenciales conforme al artículo 85° de del Código**

Las empresas podrán 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 23° del Reglamento de Transparencia, 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 o por falta de transparencia de los usuarios.

Dicha falta de transparencia de los usuarios 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.

Las empresas aplicarán lo dispuesto en el primer párrafo 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 deberá informar al respecto a los usuarios antes de la suscripción del formulario contractual.

**4. Procedimiento**

En caso las empresas decidan resolver el contrato suscrito con el usuario o modificar las condiciones contractuales por las causales indicadas en el numeral anterior, deberán 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 (07) días posteriores a dicha modificación o resolución. Esta comunicación deberá 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 ésta 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 a que se refiere el segundo párrafo del numeral 3.

**5. Responsabilidad del Directorio y la Gerencia**

Será responsabilidad del Directorio la aprobación y revisión de políticas y procedimientos aplicables para dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente circular, para asegurar que sean consistentes

con lo dispuesto en el Código. Dichas políticas y procedimientos deberán encontrarse a disposición de esta Superintendencia.

La Gerencia es responsable de poner en práctica las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio. Asimismo, la Gerencia debe designar a las personas que se encargarán de revisar los casos particulares que puedan generar mayor impacto en la empresa, de acuerdo a lo establecido en las políticas y procedimientos aprobados por el Directorio.

**6. Sustento de la decisión de la empresa**

Las empresas deberán mantener el sustento de sus decisiones por el plazo establecido en el artículo 183° de la Ley General. El sustento respectivo deberá encontrarse a disposición de esta Superintendencia.

**7. Requerimiento de información por parte de entidades gubernamentales**

Los requerimientos de información por parte de entidades gubernamentales serán absueltos de acuerdo a lo dispuesto en la Circular Nº G - 146 – 2009, sobre Servicio de Atención a los Usuarios; sin perjuicio de ello, en aquellos casos en los que la resolución o modificación del contrato se encuentre asociado al régimen de prevención del lavado de activos, se comunicará a la entidad que se realiza de conformidad con lo dispuesto por el artículo 85° del Código.

**8. Vigencia**

La presente circular entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Atentamente,

**JAVIER POGGI CAMPODÓNICO**
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)