



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 30 de octubre de 2013

Resolución S.B.S.

N° 6523-2013

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

CONSIDERANDO:

Que, el numeral 34 del artículo 221° 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, en adelante Ley General, faculta a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I del Título III de la Sección Segunda de la Ley General;

Que, el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, establece normas referidas a las condiciones contractuales, remisión de información y medidas de seguridad aplicables, con especial énfasis en la verificación de la identidad del titular o usuario y el establecimiento de límites de responsabilidad en el uso fraudulento de dichas tarjetas;

Que, las tarjetas de crédito y débito constituyen un medio de pago, sustituto del dinero en efectivo, lo que ha estimulado la intensificación de su uso, razón por la cual resulta necesario aprobar disposiciones que refuercen las medidas establecidas, con respecto a la expedición y administración de tarjetas de crédito y establecer medidas similares para el caso de tarjetas de débito;

Que, asimismo, resulta necesario adecuar y emitir disposiciones sobre tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto por el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios y del público en general respecto de las propuestas de modificación a la normativa del sistema financiero, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia 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 Riesgos y de Asesoría Jurídica, así como de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 19 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- aprobar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, según se indica a continuación:¹

“REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 1°.- Alcance

El presente Reglamento es aplicable a las empresas de operaciones múltiples, a que se refiere el literal A del artículo 16° de la Ley General, autorizadas a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, en adelante empresas.

Artículo 2°.- Definiciones

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

1. Cajero automático: conforme a la definición del Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, Uso de Locales Compartidos, Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales, aprobado por la Resolución SBS N° 6285-2013 y sus normas modificatorias.
2. Canal: cualquier medio físico o virtual al que accede el usuario para efectuar operaciones monetarias (banca por internet, cajeros automáticos, terminales de punto de venta, entre otros).
3. Circular de pago mínimo: Circular que establece las disposiciones referidas a la metodología del cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, Circular N° B- 2206-2012, F- 546-2012, CM-394-2012, CR-262-2012, EDPYME-142-2012.
4. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
5. Comportamiento habitual de consumo del usuario: se refiere al tipo de operaciones que usualmente realiza cada usuario con sus tarjetas, considerando diversos factores, como por ejemplo el país de consumo, tipos de comercio, frecuencia, canal utilizado, entre otros, los cuales pueden ser determinados a partir de la información histórica de las operaciones de cada usuario que registra la empresa.
6. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al titular y a las empresas, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto del pacto, y que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.
7. Días: días calendario.
8. EMV: estándar de interoperabilidad de tarjetas Europay, Mastercard y Visa.

¹ Conforme lo señalado en el Artículo Noveno de la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019: “Para efectos legales, las referencias a reglamentos o disposiciones derogadas sobre transparencia de información, contenidas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito aprobado por la Resolución SBS N° 6523-2013, se entienden sustituidas por las disposiciones correspondientes del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017.”



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

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.²
10. Ley General: 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.
11. Micropago: operaciones por montos poco significativos y con un límite máximo, que no requieren autenticación reforzada del usuario.³
12. Negocios afiliados: empresas o personas que aceptan tarjetas de crédito o débito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen.
13. Reglamento: Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
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.⁴
15. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
16. Tarjeta: tarjeta de crédito y/o débito, según corresponda.⁵
17. Terminales de punto de venta: dispositivos de acceso tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por negocios afiliados o usuarios para efectuar operaciones con tarjetas.
18. Titular: persona natural o jurídica a la que, como consecuencia de la celebración de un contrato con las empresas, se le entrega una tarjeta.
19. Usuario: persona natural que se encuentra autorizada para utilizar la tarjeta.
20. Deuda en cuotas: conforme a la definición de la Circular de Pago Mínimo.⁶
21. Deuda revolving: conforme a la definición de la Circular de Pago Mínimo.¹
22. Fecha de corte: fecha en la que se cierra un periodo de facturación. En la fecha de corte se determina la totalidad de la deuda revolving registrada hasta dicha fecha, la suma de las cuotas que corresponde pagar en el periodo, las comisiones, los gastos, el interés compensatorio generado por la deuda revolving en el periodo de facturación y el interés moratorio aplicable en caso de incumplimiento del pago dentro del plazo establecido en el estado de cuenta del periodo de facturación anterior.¹⁷
23. Operaciones con tarjeta presente: Operaciones en las que el instrumento de pago interactúa con el dispositivo de captura de información.⁸
24. Operaciones con tarjeta no presente: Operaciones en las que el instrumento de pago no interactúa con el dispositivo de captura de información.⁹
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.¹⁰

Artículo 3°.- Tarjeta de crédito¹¹

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital y que está asociado a una (1) línea de crédito, otorgada por la empresa emisora. De acuerdo con lo establecido en el respectivo contrato, a través de la tarjeta de crédito, el titular (o usuario) puede realizar el

² Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

³ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.

⁴ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

⁵ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

⁶ Numeral incorporado por la Resolución N° 652-2016 del 05/02/2016.

⁷ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.

⁸ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

⁹ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

¹⁰ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

¹¹ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

pago por bienes, servicios u obligaciones, así como hacer uso de los servicios adicionales conforme a lo establecido en este reglamento.

Artículo 3-A°.- Tipos de líneas de crédito¹²

La línea de crédito puede ser:

1. Revolvente: Aquella línea de crédito en la que se permite que los montos amortizados sean reutilizados por el deudor.
2. No revolvente: Aquella línea de crédito en la que no se permite que los montos amortizados sean reutilizados por el deudor.

Artículo 4°.- Tarjeta de débito¹³

La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO

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.
2. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción, robo o hurto de la tarjeta, en cualquiera de sus soportes o representaciones.¹⁴
3. Derechos de los usuarios a efectuar el bloqueo de la tarjeta y a la resolución del contrato; y casos en los que las empresas pueden proceder al bloqueo de la tarjeta y línea de crédito y a la resolución del contrato.¹⁵
4. Condiciones aplicables a la renovación del contrato, de ser el caso.
5. Periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.
6. A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.
7. Condiciones generales de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica.¹⁶
8. El orden de imputación aplicable para el pago de la línea de crédito debe ser claro y, en el caso de contratos celebrados con usuarios bajo la protección del Código, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado para el titular. Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar los lineamientos establecidos en el artículo 5-A.¹⁷

¹² Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

¹³ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

¹⁴ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

¹⁵ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

¹⁶ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

¹⁷ Numeral 9 modificado por la Resolución N° 652-2016 del 05/02/2016 y sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Para tal efecto, la aplicación del pago debe considerar lo siguiente:

9.1 Primero debe aplicarse a cubrir el pago mínimo, considerando los componentes de dicho concepto previstos en la Circular de Pago Mínimo.

9.2 El pago por montos inferiores al pago mínimo se aplica en la forma en la que lo determinen las empresas conforme lo dispone el artículo 87 del Código. Respecto del capital, el pago se aplica primero a la deuda en cuotas, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor, y posteriormente, a los saldos resultantes del capital de cada deuda revolviente, dividido entre el factor revolviente, siguiendo el orden decreciente descrito.

9.3 Si el monto materia de pago excede el pago mínimo realizado conforme a lo establecido en el numeral 9.1, el exceso se aplica de la siguiente forma:

- (i) En primer lugar, a la deuda revolviente existente al momento de pago. En este caso, la aplicación se realiza empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.
- (ii) Si se cubrió totalmente la deuda indicada en el inciso (i) precedente, y aún queda un saldo por aplicar, se debe considerar lo siguiente:
 - a. Si el saldo es mayor a dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto como un pago anticipado, procediendo a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.

En caso existan dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés, se prioriza el pago de la más antigua, de lo contrario, se empieza por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

- b. Si el saldo es menor o igual al equivalente de dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto a la deuda revolviente que se contraiga, a los intereses de dicha deuda y a otros cargos generados (comisiones o gastos), de ser el caso.

De no existir deuda revolviente, o en caso que el saldo exceda la deuda revolviente a la fecha de corte, este se aplica a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.¹⁸

9.4 El orden de imputación de pagos establecido en el numeral precedente no resulta aplicable cuando:

¹⁸ Numeral 9.3 modificado por la Resolución SBS N° 6617-2016 publicada el 25/12/2016, otorga un plazo de adecuación hasta el 30 de junio de 2017.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- (i) Existe efectiva negociación; es decir, cuando se haya informado al titular sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada y la cláusula que la contenga no constituya una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; y se permita evidenciar que el titular ha influido en el contenido de la cláusula; o,
 - (ii) El cliente, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso la empresa debe mantener constancia de dicha decisión; o, como pago anticipado, para lo cual resulta aplicable lo indicado en el literal a. del inciso (ii) del numeral 9.3.¹⁹
10. Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, que deberán ser fijadas hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de este.
11. Información sobre la prestación de los servicios asociados a las tarjetas de crédito señalados en el artículo 7° del Reglamento.
12. Condiciones generales en las que opera la incorporación de los servicios señalados en el artículo 7 del Reglamento, cuando corresponda.²⁰
- 12-A. Condiciones generales para la realización de micropagos y responsabilidades asociadas, en caso se ofrezca esta posibilidad, incluyendo los canales en los cuales se difundirá el monto máximo.²¹
13. Otros que establezca la empresa o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

Artículo 5-A°.- Orden de imputación de pagos²²

El orden de imputación de pagos debe considerar lo siguiente:

1. Primero debe aplicarse a cubrir el pago mínimo, considerando los componentes de dicho concepto previstos en la Circular de Pago Mínimo.
2. El pago por montos inferiores al pago mínimo se aplica en la forma en la que lo determinen las empresas conforme lo dispone el artículo 87 del Código. Respecto del capital, el pago se aplica primero a la deuda en cuotas, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor, y posteriormente, a los saldos resultantes del capital de cada deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente, dividido entre el factor revolvente, siguiendo el orden decreciente descrito.
3. Si el monto materia de pago excede el pago mínimo realizado conforme a lo establecido en el numeral 1, el exceso se aplica de la siguiente forma:
 - (i) En primer lugar, a la deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente existente al momento de pago. En este caso, la aplicación se realiza empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.
 - (ii) Si se cubrió totalmente la deuda indicada en el inciso (i) precedente, y aún queda un saldo por aplicar, se debe considerar lo siguiente:

¹⁹ Numeral 9.4 modificado por la Resolución SBS N° 6617-2016 publicada el 25/12/2016, otorga un plazo de adecuación hasta el 30 de junio de 2017.

²⁰ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

²¹ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

²² Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- a. Si el saldo es mayor a dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto como un pago anticipado, procediendo a la reducción del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito.

En caso existan dos o más cuotas futuras con la misma tasa de interés, se prioriza el pago de la más antigua, de lo contrario, se empieza por aplicar el pago a aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

- b. Si el saldo es menor o igual al equivalente de dos cuotas futuras de aquella operación en cuotas a la que le corresponde una tasa de interés mayor, se aplica el monto a la deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente que se contraiga, a los intereses de dicha deuda y a otros cargos generados (comisiones o gastos), de ser el caso.

De no existir deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente, o en caso que el saldo exceda la deuda que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente a la fecha de corte, este se aplica a las cuotas que se incluyen en el nuevo pago mínimo, empezando por aquellas obligaciones a las que les corresponde una tasa de interés mayor, hasta llegar a las que les corresponde una tasa de interés menor.

4. El orden de imputación de pagos establecido en el numeral precedente no resulta aplicable cuando:
 - (i) Existe efectiva negociación; es decir, cuando se haya informado al titular sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos negociada y la cláusula que la contenga no constituya una condición masiva que forme parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; y se permita evidenciar que el titular ha influido en el contenido de la cláusula; o,
 - (ii) El cliente, en cada oportunidad en que se realice el pago, solicite su aplicación en orden distinto, en cuyo caso la empresa debe mantener constancia de dicha decisión; o, como pago anticipado, para lo cual resulta aplicable lo indicado en el literal a. del inciso (ii) del numeral 3.

Artículo 6°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito²³

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.

²³ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N°2286-2024.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 6-A°.- Resolución contractual de la tarjeta de crédito a requerimiento del titular²⁴²⁵

En caso de resolución contractual a requerimiento del titular de la tarjeta de crédito, se cancelará la tarjeta de crédito asociada al momento de la presentación de la solicitud.

Una vez efectuada la cancelación de la tarjeta no podrán realizarse nuevos cargos, a excepción de aquellos correspondientes a transacciones en tránsito anteriores a la solicitud de resolución contractual.

La empresa no debe establecer condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho de resolución contractual. En caso no sea posible efectuar la resolución al momento de la presentación de la solicitud, la empresa debe efectuar el bloqueo de la línea de crédito e informar al usuario el procedimiento a seguir y demás aspectos aplicables. Entre ellos, debe informar el plazo estimado y canal a través del cual se comunicará: (i) la cancelación definitiva del producto; o, (ii) la posibilidad o imposibilidad resolver el contrato por la existencia de deuda; caso en el cual se solicitará el pago que corresponda para proceder con la resolución. El contrato de tarjeta de crédito se entenderá resuelto con el pago del total de la deuda.

Las condiciones contractuales, tales como las comisiones, gastos y tasas, seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda y consiguiente resolución del contrato.

A la cancelación de la tarjeta no será posible el cobro de la comisión anual de membresía, salvo que el periodo anual de membresía haya transcurrido con anterioridad al requerimiento de resolución del contrato efectuado por el titular.

Artículo 7°.- Servicios asociados a las tarjetas de crédito ²⁶

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Disposición de efectivo otorgando al titular la posibilidad de elegir, para cada operación, si la disposición será financiada en cuotas, y de ser el caso, decidir el número de cuotas.
2. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
3. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.
4. Sobregiro o exceso de la línea de crédito.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios, para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

²⁴ Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019.

²⁵ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.

²⁶ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Artículo 8°.- Tarjeta de crédito adicional

La tarjeta de crédito adicional es emitida a un usuario, a solicitud y bajo la responsabilidad del titular, al amparo del contrato celebrado con el titular y de la misma línea de crédito otorgada a este o parte de ella.

La tarjeta de crédito adicional a la tarjeta principal solo podrá emitirse cuando exista autorización expresa de su titular, utilizando los medios establecidos por las empresas para dicho efecto.

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.²⁷

Artículo 9°.- Cargos asociados a tarjetas de crédito²⁸

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 10°.- Contenido mínimo del estado de cuenta de la línea de crédito ²⁹

El estado de cuenta de la línea de crédito debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o usuario de la línea de crédito.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiendo por este, como mínimo, a los últimos cuatro (4) dígitos de la tarjeta de crédito.
3. Periodo de facturación y fecha máxima de pago.
4. Monto total de la línea de crédito y monto disponible para realizar operaciones.
5. Saldo de la deuda total a la fecha de corte, por cada moneda.
6. Tasa de interés moratorio nominal anual aplicable en caso de incumplimiento.³⁰
7. Pago total del periodo y pago mínimo, por cada moneda.
8. Pagos efectuados durante el periodo de facturación, indicando la fecha en que se realizaron y el monto, en cada moneda, de ser el caso.
9. Relación de todas las operaciones registradas en el periodo de facturación, indicando el tipo de operación realizada, así como la fecha y el monto en cada moneda y el nombre del establecimiento, cuando corresponda. Tratándose de operaciones en cuotas, indicar el número de cuotas pactadas, y el número de cuota que corresponde pagar en el periodo de facturación.
10. Montos de las cuotas de las operaciones en cuotas que corresponde pagar en el periodo de facturación, desglosadas indicando el monto que corresponde al principal, intereses, comisiones y gastos, en caso corresponda.
11. Tasa de interés compensatorio efectiva anual aplicable a cada operación, ya sea la que se paga mediante la aplicación de un factor revolvente o en cuotas. Se presentará la información desagregada por cada operación en aquellos casos en los que la empresa ofrezca tasas diferenciadas.
12. Fecha de cobro de la renovación de la membresía, el periodo al que corresponde y el monto, en caso se realicen cobros por este concepto.

²⁷ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.

²⁸ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.

²⁹ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

³⁰ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

13. Desglose del pago mínimo (en cada moneda, de ser el caso), conforme a la Circular de pago mínimo, mostrando el monto que corresponde al principal, intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable. Seguidamente a esta información, deberá indicarse en forma destacada y fácilmente identificable, que si el cliente sólo realiza el pago mínimo, efectuará un pago mayor por concepto de intereses, comisiones y gastos.

El estado de cuenta debe destacar la información de los numerales 3, 4, 5, 6 y 7, en tanto resulte aplicable.

El estado de cuenta solo puede incluir información de las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito.

Artículo 11°.- Puesta a disposición o envío y recepción del estado de cuenta y procedimiento de reclamos ³¹

Las empresas deben remitir o poner a disposición de los titulares de la línea de crédito el estado de cuenta, como mínimo, mensualmente, a través de medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros). Los clientes pueden requerir que el estado de cuenta se remita a través de medios físicos (remisión al domicilio señalado por el cliente), para lo cual las empresas deben mantener una constancia que permita acreditar dicha decisión. ³²

Las empresas deben cumplir la referida exigencia en un plazo no menor a cinco (5) días hábiles previos a la fecha máxima de pago. Si los titulares no recibieran los estados de cuenta oportunamente tienen el derecho de solicitarlos a las empresas y estas la obligación de proporcionar copia de estos, en las condiciones establecidas en los contratos, incluso en aquellos casos en que la no remisión se debiera a lo dispuesto en el párrafo siguiente.

Las empresas y los titulares pueden pactar que no se remita o ponga a disposición el estado de cuenta, en los siguientes casos:

1. Cuando no exista saldo deudor.
2. En caso de incumplimiento en el pago, cesa la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y los titulares pueden pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

Los titulares pueden observar el contenido de los estados de cuenta. Lo expuesto no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente para acudir a las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

CAPÍTULO III **DISPOSICIONES APLICABLES A LAS TARJETAS DE DÉBITO**

Artículo 12°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito³³

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.

³¹ Artículo modificado por la Resolución SBS N° 3274-2017-SBS publicada el 21/08/2017.

³² Párrafo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

³³ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

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 13°.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito³⁴

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

1. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
2. Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular.

Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda.

Artículo 14°.- Cargos asociados a tarjetas de débito³⁵

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.

CAPÍTULO IV

OTROS ASPECTOS APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

SUBCAPÍTULO I

MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO

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

³⁴ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

³⁵ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N°2286-2024.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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.³⁶
2. Aplicar procedimientos criptográficos sobre los datos críticos y claves almacenadas en el chip de las tarjetas, así como sobre aquellos existentes en los mensajes intercambiados entre las tarjetas, los terminales de punto de venta, los cajeros automáticos y las empresas emisoras.
3. En caso las empresas emisoras permitan la autorización de operaciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, sin afectar la calidad y el rendimiento del servicio provisto al usuario. Dichas operaciones se realizarán conforme a los límites y condiciones pactadas con el cliente, que incluirán por ejemplo límites al número de operaciones consecutivas procesadas fuera de línea.
4. Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a una transacción en línea, a fin de modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

El procesamiento de transacciones en línea haciendo uso del chip de las tarjetas u otros mecanismos debe incluir como mínimo la solicitud de autorización realizada, la respuesta a la solicitud, la cual debe ser generada desde el sistema autorizador de la empresa, así como la indicación de haber aprobado o declinado la transacción generada; ello salvo en caso de excepción previsto contractualmente, donde corresponda la aprobación a la marca. Cuando la operación sea realizada haciendo uso del chip u otro mecanismo sin contacto, la autenticación de la tarjeta debe utilizar criptografía dinámica, de manera que pueda verificarse que no hubo alteración de la transacción entre la tarjeta y el terminal. Cuando se utilice otro soporte distinto a la tarjeta física, además de asegurar mecanismos de autenticación, debe evitar exponer el número de la tarjeta.³⁷

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:

1. Entregar la tarjeta y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales al titular, excepto cuando este haya instruido en forma expresa que se entreguen a una persona distinta, previa verificación de su identidad y dejando constancia de su recepción.
2. En caso la empresa genere la primera clave o número secreto de la tarjeta, esta deberá ser entregada según las condiciones del numeral anterior, obligando su cambio antes de realizar la primera operación que requiera el uso de dicha clave.
3. En caso de que se utilice la clave como método de autenticación, permitir que el usuario pueda cambiar dicha clave o número secreto, las veces que lo requiera.
4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del

³⁶ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N°2286-2024.

³⁷ Último párrafo modificado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/07/2021.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato.³⁸

5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones.
6. En los casos de micropago, las operaciones deben encontrarse sujetas a un monto máximo.³⁹
7. ⁴⁰El 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.
- 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 17°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo de las operaciones⁴¹

17.1 Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto al monitoreo de las operaciones con tarjetas que realizan los usuarios:

1. Contar con sistemas de monitoreo de operaciones, distintos a los mecanismos de autenticación de operaciones establecidos en el numeral 7 del artículo 16° del Reglamento, que tengan como objetivo detectar aquellas operaciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de operaciones, que incluyan el alcance de este sistema, el tipo de información considerada como

³⁸ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021

³⁹ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.

⁴⁰ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.

⁴¹ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3289-2025 del 19/09/2025.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

patrones de fraude, los supuestos que determinan cuándo una operación es atípica, la aplicación de límites de monto según operación, métodos de autenticación adicionales para operaciones de alto riesgo, entre otros.

3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las operaciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de operaciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar el riesgo de pérdidas por fraude.

17.2 Las medidas de seguridad que dispongan las empresas como resultado del monitoreo de las operaciones son parte de su gestión de riesgos. El monitoreo no forma parte del proceso de autenticación de operaciones, ni determina por sí solo la validez de una operación. La responsabilidad de las empresas del sistema financiero sobre las operaciones realizadas por los usuarios se determina de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23° del Reglamento.

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

Son exigibles, a las empresas, las normas vigentes emitidas por la Superintendencia sobre gestión de seguridad de la información y de continuidad del negocio.

Asimismo, en torno al almacenamiento, procesamiento y transmisión de los datos de las tarjetas que emitan, las empresas deberán implementar los siguientes controles específicos de seguridad:

1. Implementar y mantener la configuración de cortafuegos o *firewalls*, enrutadores y equipos similares que componen la red interna, adoptando configuraciones estandarizadas y restringiendo permisos para evitar accesos no autorizados.
2. Implementar políticas para evitar el uso de clave secreta y parámetros de seguridad predeterminados provistos por los proveedores de servicios de tecnología.
3. Implementar políticas de almacenamiento, retención y de eliminación de datos, así como para el manejo de llaves criptográficas, que permitan limitar la cantidad de datos a almacenar y el tiempo de retención a lo estrictamente necesario según requerimientos legales, regulatorios y de negocio.
4. Implementar mecanismos de cifrado para la transmisión de los datos del usuario en redes públicas.
5. Implementar y actualizar software y programas antivirus en computadores y servidores.
6. Mantener sistemas informáticos y aplicaciones seguras; para el caso de software provisto por terceros, establecer procedimientos para identificar vulnerabilidades y aplicar actualizaciones; para el caso de desarrollos de sistemas propios, adoptar prácticas que permitan reducir las vulnerabilidades de seguridad de dichos sistemas.
7. Implementar políticas que restrinjan el acceso a los datos de los usuarios solo al personal autorizado, reduciéndolo al estrictamente necesario.
8. Implementar políticas de asignación de un identificador único a cada persona que acceda a través de software a los datos de los usuarios.
9. Implementar controles de acceso físico para proteger los datos de los usuarios, restringiéndolo únicamente a personal autorizado, propio o de terceros.
10. Registrar y monitorear todos los accesos a los recursos de red y a los datos de los usuarios.
11. Efectuar análisis de vulnerabilidades periódicos a la red interna y pruebas de penetración externas e internas, así también luego de cambios significativos en la red o sistemas informáticos.
12. Implementar lineamientos y procedimientos de seguridad de la información específicos, incluyendo un programa formal de capacitación en seguridad de la información, en función a las responsabilidades del personal, controles aplicables a los proveedores de servicios y un plan de respuesta a eventos de violación de seguridad que sea probado anualmente.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Las mencionadas implementaciones deberán efectuarse siguiendo las recomendaciones técnicas del estándar de la industria de tarjetas, PCI DSS o equivalentes.⁴²

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).⁴³

Artículo 19°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados

Las empresas deben adoptar las medidas de seguridad apropiadas para determinar la validez de la tarjeta, así como para dar cumplimiento a las condiciones de uso señalados en el Reglamento, por parte de los operadores o establecimientos afiliados.

En ese sentido, cuando las empresas suscriban contratos con los operadores o establecimientos afiliados, deberán asegurarse de incluir como obligaciones de estos, de ser el caso, los siguientes aspectos:

1. Contar con procedimientos de aceptación de las operaciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.
2. No guardar o almacenar en bases de datos manuales o computarizadas la información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una operación.
3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.

El cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo no exime de responsabilidad a la empresa por las pérdidas generadas en las operaciones no reconocidas que se hayan realizado bajo alguno de los supuestos establecidos en el segundo párrafo del artículo 23 del Reglamento.⁴⁴

Artículo 20°.- Requerimientos de seguridad en caso de subcontratación

En los casos de subcontratación, que las empresas realicen para la provisión de servicios con tarjetas, es de aplicación la regulación vigente sobre subcontratación; en particular, debe formalizarse en los acuerdos con terceros para la aceptación de las tarjetas, la necesidad del cumplimiento de estándares internacionales de seguridad, aplicables al procesamiento de operaciones con tarjetas.

SUBCAPÍTULO II **OBLIGACIONES ADICIONALES DE LAS EMPRESAS**

Artículo 21°.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios

Las empresas deberán contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios comunicar el extravío o sustracción de la tarjeta o de su información, los cargos indebidos y las operaciones que los usuarios no reconozcan. Dicha infraestructura deberá encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se deberán registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se deberá generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, se deberá enviar al titular de las tarjetas una copia del registro de la comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos, según elección del propio usuario.

⁴² Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/07/2021

⁴³ Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.

⁴⁴ Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por la empresa, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, deberá encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de la empresa, en las oficinas y en cualquier otro medio a criterio de la empresa, siempre que sea fácilmente identificable.

Lo expuesto en el presente artículo resulta aplicable, sin perjuicio de las demás exigencias establecidas por el marco normativo vigente en materia de atención de reclamos.

Artículo 22°.- Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos:

1. Mecanismos para la comunicación inmediata al usuario sobre las posibles operaciones de fraude.
2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta, en caso sea necesario.⁴⁵

Artículo 23°.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas⁴⁶

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

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

1. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento.
2. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
3. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.
4. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio.
5. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
6. Micropago.⁴⁷
7. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento.
9. Cuando el esquema de autenticación del cliente para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.
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.⁴⁸

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, la empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

⁴⁵ Numeral sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

⁴⁶ Artículo sustituido por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

⁴⁷ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.

⁴⁸ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024, con plazo de adecuación conforme al artículo séptimo de la misma Resolución SBS N° 2286-2024.



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

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.⁴⁹

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.

Artículo 24°.- Traslado de costos por la contratación de seguros y/o creación de mecanismos de protección o contingencia

Las empresas no podrán trasladar a los usuarios como gasto o comisión, según corresponda, el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas, que son de responsabilidad de estas de acuerdo con lo establecido en el artículo 23° del Reglamento.

Artículo 25°.- (Eliminado) ⁵⁰

SUBCAPÍTULO III **EN MATERIA DE SUPERVISIÓN**

Artículo 26°.- Comunicación para expedir tarjetas

Las empresas autorizadas, que decidan iniciar la expedición de tarjetas, deberán comunicarlo a la Superintendencia, en un plazo no menor a los treinta (30) días anteriores al inicio de la referida expedición.

Artículo 27°.- Manuales aplicables por la expedición y administración de tarjetas

Las empresas deberán contar con manuales relacionados con la expedición y administración de tarjetas, considerando para tal efecto el cumplimiento de las obligaciones desarrolladas en el Reglamento.

Adicionalmente, dichos manuales deberán considerar los procedimientos, plazos, controles y medidas de seguridad utilizados en la elaboración física, asignación de clave, transporte, entrega y custodia de las tarjetas.

Artículo 28°.- Tratamiento a productos asociados⁵¹

La Superintendencia, por razones prudenciales, puede aplicar el marco regulatorio establecido en este Reglamento, a los actuales y nuevos productos que evidencien una operativa similar a la tarjeta de crédito.

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.⁵²

⁴⁹ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.

⁵⁰ Artículo eliminado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

⁵¹ Artículo incorporado por la Resolución SBS N° 5570-2019 del 27/11/2019, vigente a partir del 01/01/2021.

⁵² Disposición modificada por la Resolución SBS N° 2286-2024, vigente a partir del 29/06/2024.



SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Segunda.- Cuentas Básicas

Las tarjetas que se otorguen como consecuencia de la contratación de una cuenta básica, y exclusivamente para el uso de dicha cuenta, no se encuentran obligadas a cumplir con las disposiciones contempladas en el artículo 15° del Reglamento sobre el uso de tarjetas con circuito integrado o chip ni las obligaciones establecidas en la cuarta disposición final y transitoria del Reglamento que se encuentren asociadas a la implementación y puesta a disposición de tarjetas con circuito integrado o chip.

La referida disposición podrá aplicarse a otros productos financieros previa autorización de la Superintendencia.

Tercera.- Remisión de reportes

Las empresas deberán remitir a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días siguientes posteriores al cierre de cada mes, el Reporte N° 7 "Tarjetas de Crédito" del Manual de Contabilidad para las Empresas del Sistema Financiero, vía SUCAVE, de acuerdo con las instrucciones contenidas en el reporte.

Cuarta.- Plazo de adecuación

Para cumplir con las exigencias contempladas en el Reglamento, serán de aplicación los siguientes plazos máximos:

1. A partir del 31 de diciembre de 2014, todas las nuevas tarjetas de débito y crédito deberán ser emitidas con chip, conforme a lo establecido en el artículo 15° del Reglamento. Asimismo, a partir de esa fecha, las empresas deberán dar la posibilidad a los usuarios de cambiar sus tarjetas con banda magnética por tarjetas con chip.
2. Para implementar lo requerido en los artículos 7°, 10°, 13°, el numeral 4 del artículo 16°, así como lo señalado en el artículo 17°, las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2014.
3. A partir del 31 de diciembre de 2015, las empresas deberán asegurar que las redes de cajeros automáticos, que brindan a sus clientes para sus operaciones (ya sean redes propias o redes contratadas con terceros en el territorio nacional), puedan autenticar las tarjetas emitidas, a través del uso del chip o circuito integrado, incorporado en la tarjeta para realizar las operaciones solicitadas por los clientes.
4. A partir del 31 de diciembre de 2015, las empresas que permitan la realización de operaciones, sin utilizar el circuito integrado o chip incorporado en las tarjetas, deberán asumir los riesgos y, por lo tanto, los costos de dichas operaciones, en caso no sean reconocidas por los usuarios.
5. Para implementar lo requerido en el artículo 18°, las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2015.

Quinta.- ⁵³

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 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.

⁵³ Disposición incorporada por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo Segundo.- El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por el Artículo Primero de la presente Resolución, entrará en vigencia el 1 de abril de 2014, fecha en la cual quedará derogado el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por la Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, así como el artículo 32° del 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.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones