



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima,

Resolución S.B.S.

N° - 2012

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 28587, se aprobó la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, modificada por Ley N° 29888, que establece disposiciones destinadas a dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros;

Que, mediante Ley N° 29571, se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Ley N° 29888, que establece normas en materia de protección a los consumidores y desarrolla un capítulo específico relacionado a productos o servicios financieros;

Que, mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, esta Superintendencia aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en adelante el Reglamento, y dispuso las normas necesarias para el cumplimiento de la Ley N° 28587 y la Ley N° 29571;

Que, resulta necesario modificar el marco normativo con la finalidad de reglamentar los aspectos desarrollados en la Ley N° 29888 antes citada; y, establecer criterios adicionales que permitan simplificar y transparentar la información que se ofrece a los usuarios antes, durante la contratación y a lo largo de la relación contractual, considerando para tal efecto las mejores prácticas sobre la materia, así como aquellos aspectos identificados como producto de la labor de supervisión;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de las propuestas de modificación normativa, 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;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Asesoría Jurídica, Banca y Microfinanzas, Estudios Económicos y Riesgos, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario, y;

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



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

RESUELVE:

Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero:

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 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, al Banco Agropecuario y al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), en adelante empresas.

Tratándose de las empresas comprendidas en el literal B del artículo 16° de la Ley General y de FOGAPI, el Reglamento se aplicará en lo que resulte pertinente.

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma considérense las siguientes definiciones y referencias:

- a. Cliente: usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
- b. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
- c. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto de pacto.
- d. Días: días calendario.
- e. Folleto informativo: documento que se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de las empresas, es enviado a sus domicilios o vía correo electrónico, entre otros. Tienen por finalidad poner en conocimiento de los usuarios sobre las características de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- f. Fórmula: método que permite determinar de forma clara, detallada y comprensible, el principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos y pasivos, respectivamente, así como los montos que cobren por penalidad en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos derivados de la operación, según corresponda.
- g. Formulario contractual: modelo de contrato.
- h. INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- i. 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.
- j. Ley Complementaria: Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y sus normas modificatorias.
- k. Operaciones activas: operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero en efectivo o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- l. Operaciones activas bajo el sistema de cuotas: operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de pagos otorgado por la empresa.
- m. Operaciones pasivas: operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.
- n. Programa: aplicativo o software que permite al usuario que mantenga o desee mantener operaciones activas bajo el sistema de cuotas calcular, bajo el supuesto de cumplimiento, los intereses, comisiones y gastos aplicables.
- o. Reglamento: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- p. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- q. Tasa de interés fija: aquella tasa de interés que no depende de un factor variable.
- r. Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como usuario de conformidad con lo dispuesto por el Código.

TÍTULO II

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO SOBRE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS

CAPÍTULO I PRINCIPIOS

Artículo 3°.- Principio de Transparencia de Información

Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales, tasas de interés, penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. En ese sentido, las empresas deberán ser diligentes en las explicaciones que brindan respecto a los productos o servicios ofrecidos con el fin de asegurarse que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones de consumo informadas.

CAPÍTULO II

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y RENDIMIENTO

SUB CAPÍTULO I

CRITERIOS APLICABLES A LAS TASAS DE INTERÉS, COSTOS Y RENDIMIENTO

Artículo 4°.- Determinación de las tasas

Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas, considerando para tal efecto lo indicado en el artículo 5° de la Ley Complementaria.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio sólo pueden ser expresadas en forma efectiva anual para todo tipo de operaciones, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para su determinación y aplicación, las empresas deberán tener en cuenta la



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

regulación que sobre la materia emite el Banco Central de Reserva del Perú con acuerdo a su Ley Orgánica.

Las tasas de interés que difundan y apliquen las empresas deberán ajustarse a los criterios antes señalados.

Artículo 5°.- Tasas de interés que dependan de un factor variable

La tasa de interés que depende de un factor variable es aquella que tiene como referencia un indicador que varía en el tiempo, que no es susceptible de modificación unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

Las empresas deben señalar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determinará en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable. En caso se pacte una tasa que sustituya a la tasa de referencia, ésta deberá estar claramente determinada, así como las condiciones bajo las cuales se procedería a efectuar su modificación.

Artículo 6°.- Tasa de costo efectivo anual

La tasa de costo efectivo anual (TCEA), es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo e hipotecarios para vivienda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente.

Los cálculos de la TCEA, para el caso de las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento.

Los cálculos de la TCEA para el caso de operaciones activas bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, corresponde a un patrón estandarizado de comparación de costos y procederá bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

Artículo 7°.- Tasa de rendimiento efectivo anual

La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) de las cuentas de ahorro y depósitos, es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente ni los tributos que resulten aplicables. En aquellos productos en los cuales el monto depositado se encuentre asociado y sea debitado o cargado a otro producto, activo o pasivo, deberá incorporarse en el cálculo los costos asociados a dicho producto.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto. Para el cálculo de la TREA, se utilizará un monto referencial a efectos de calcular la tasa de rendimiento efectivo anual a un año de trescientos sesenta (360) días, asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 2 del Reglamento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 8°.- Saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento

El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento es el saldo que se requiere mantener en una cuenta de ahorros en la cual no se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para compensar las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal forma que no se pierda ni se gane rendimiento al final del mes.

En caso de que, debido a la existencia de distintos rangos para la aplicación de intereses y para el cobro de comisiones y gastos, no se pueda determinar un saldo en el que dichos conceptos se compensen según lo indicado en el párrafo anterior, sino que exista un saldo a partir del cual se pasa de una pérdida mensual a una ganancia mensual, se considerará como saldo mínimo para obtener rendimiento aquella cantidad en la que se registre el menor rendimiento positivo.

SUB CAPÍTULO II CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

Artículo 9°.- Definición de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen sobre sus operaciones activas, pasivas y servicios se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General:

- a. Las comisiones constituyen retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa.
- b. Los gastos son aquellos costos debidamente acreditados en que incurre la empresa con terceros por cuenta del usuario para brindar servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas que pueden ser trasladados al cliente, en caso así se establezca expresamente en los contratos respectivos. Se incluye en este rubro a los tributos.

Artículo 10°.- Determinación de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen deberán observar los siguientes criterios:

- a. Respecto a operaciones activas, tanto en el caso de nuevas operaciones, como por refinanciamiento o reestructuración de créditos, se entenderá por operación y/o gestión esencial o inherente a:
 - i) La evaluación del usuario, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro.
 - ii) Cargos y gestiones asociados a la evaluación, constitución, administración y levantamiento de garantías. Las gestiones asociadas al estudio de títulos serán consideradas como parte de la evaluación de las garantías.
 - iii) En el caso de tarjetas de crédito, la emisión inicial o renovación de dicho medio de pago.
- b. Respecto a operaciones pasivas se entenderá por operación y/o gestión esencial o inherente:
 - i) El resguardo del depósito.
 - ii) Los cargos asociados a la activación de la cuenta de ahorros.
 - iii) La emisión inicial o renovación del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
 - iv) El mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones.
- c. En cualquier caso, procede el cobro de gastos por concepto de seguros, notariales, tasación, registrales y tributos según corresponda al servicio contratado.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Sin perjuicio de lo expuesto, si dadas las características del producto o servicio ofertado, se desprende que una determinada prestación debe ser considerada como esencial o inherente, pues de lo contrario se desnaturaliza el mencionado producto o servicio, no podrán efectuarse cobros por concepto de comisiones o gastos.

En el Anexo N° 3 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para ser considerados como gastos o comisiones. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, razón por la cual podrá ser modificada o ampliada por esta Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, al observar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos.

Artículo 11°.- Sustento de comisiones y gastos

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un costo real y demostrable para el proveedor del servicio.

Las empresas deberán tener el sustento de las comisiones y gastos que cobren a disposición de la Superintendencia. Dicho sustento debe ser desagregado por cliente u operación, según corresponda. En caso ello no sea posible, podrá sustentarse de manera global por grupo de clientes, tipo de operación u otro criterio que permita su determinación.

La exigencia de justificación técnica tiene por finalidad sustentar que las comisiones correspondan a servicios efectivamente prestados en tanto que los gastos correspondan a costos reales en los que se ha incurrido con terceros. En el caso de los gastos, el sustento de costos debe justificar el monto que se consigna como tal concepto.

CAPÍTULO III

DIFUSIÓN PERMANENTE DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 12°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

Las empresas deberán informar a los usuarios las tasas de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible, a través de los medios empleados para brindar información general y aquellos utilizados para ofrecer sus productos a los usuarios.

La información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y servicios deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de ellas, realizar las verificaciones que correspondan, comprender el costo involucrado y el servicio que justifica dicho cobro. La información sobre comisiones, en caso corresponda, deberá ser presentada considerando las categorías o denominaciones que la Superintendencia defina a través de norma de carácter general y en los medios indicados para tal efecto.

Las denominaciones de las comisiones y gastos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios. Asimismo, éstas deben estar redactadas en idioma castellano, sin perjuicio que adicionalmente puedan redactarse en otro idioma.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir el gasto por concepto de pago de tributos, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y, en caso corresponda, el monto aplicable.

Cuando se entregue al usuario, datos relacionados a la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y gastos, se deberá indicar el nombre de la empresa, el plazo de su vigencia y su aplicación en la contratación, de ser el caso.

Artículo 13°.- Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios

Para hacer posible la difusión de la información referida a tasas de interés, penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y gastos, y características de los productos o servicios ofertados, las empresas deberán considerar lo siguiente:

- a. **Listado o tarifario.-** en aquellos casos en los que la difusión de la información se realice a través del listado o tarifario de los productos y servicios ofertados por la empresa, sólo se publicará la tasa expresada en forma efectiva anual, la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicables en caso de incumplimiento, las comisiones, considerando en caso corresponda las categorías o denominaciones que para tal efecto apruebe la Superintendencia mediante norma de carácter general, y los gastos. Dicha información deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, adicionalmente se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

La empresa deberá informar con un aviso destacado respecto a la existencia y disponibilidad del listado o tarifario. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos y/o cualquier otro medio, para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos. Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles, soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros.

Las empresas deberán asegurarse que los cajeros corresponsales en los que se ofrece el producto cuentas básicas cuente con un listado o tarifario actualizado del mencionado producto.

- b. **Folletos Informativos Cualitativos.-** cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, gastos, montos y/o plazos, o la cuota mensual, en el caso de operaciones activas, se deberá indicar que la información sobre costos estará disponible en el tarifario, la plataforma de atención al cliente y en la página web de la empresa.
- c. **Folletos Informativos Cuantitativos.-** cuando se utilicen folletos informativos para la promoción de operaciones activas, pasivas y servicios, incorporando información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, gastos, montos y/o plazos, o la cuota mensual, según corresponda, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tarifas aplicables, considerando lo siguiente:
 - i. Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberán incluir la TCEA aplicable de forma destacada e indicarse la tasa de interés moratoria o penalidad por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones. Asimismo, deberán incluir, un ejemplo explicativo que considere las características del producto



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- ofrecido y desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TCEA, considerando lo señalado en el Anexo N° 1 del Reglamento.
- ii. Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema revolvente, deberá presentarse la TCEA y las comisiones y gastos asociados al producto, inclusive la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento; así como un ejemplo explicativo de acuerdo con lo establecido en el Anexo N° 1-A del Reglamento.
 - iii. Para el caso de operaciones pasivas, deberá presentarse la TREA, incluyendo para tal efecto, un ejemplo de acuerdo con lo establecido en el Anexo N° 2 del Reglamento.
 - iv. Para el caso de servicios, deberán presentarse las comisiones o gastos asociados al servicio de forma destacada e indicarse todos los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
- d. **Cajeros automáticos.-** Las empresas emisoras de medios de pago que a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deberán asegurarse que una vez sea solicitada una operación de cajero automático por un cliente se proporcione a éste información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice, del valor exacto de la comisión y/o gasto aplicable. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto los siguientes textos:

“Por esta operación pagará un cargo de: _____ soles/ _____ dólares”.

O bien,

“No se cobrarán cargos por esta operación”.

En caso que la empresa titular u operadora del cajero automático sea distinta de la empresa emisora del medio de pago y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, se deberá proporcionar al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor por exacto por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales, considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“El uso de este cajero tiene un cargo de _____ soles / _____ dólares.
Podría estar sujeto a cargos adicionales en su institución financiera”.*

O bien,

“No se cobrarán cargos por el uso de este cajero. Sin embargo, podría estar sujeto a cargos en su institución financiera”.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

- e. **Página web:** Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés compensatoria, tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y gastos, las empresas deberán difundir la información sobre dichos conceptos en su página web. En caso de modificación, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

La difusión de información sobre tasas de interés compensatoria, tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y gastos, a través de las páginas web de las empresas, deberá realizarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros, debiendo ser idéntica a la información que la empresa difunda en sus oficinas de atención al público. Asimismo, las empresas deberán mantener un enlace



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

permanente con la sección "Transparencia" de la página web de esta Superintendencia, así como con otras secciones referidas a dicho tema cuando lo señale este órgano de control. Las empresas deberán difundir la forma en que los usuarios pueden acceder a la información contenida en la página web.

El personal de atención al público deberá poner en conocimiento de los usuarios la información que se encuentra a su disposición en la página web.

- f. **Otros medios de comunicación:** la información otorgada en otros medios de comunicación deberá considerar lo dispuesto en el literal c. precedente.

Asimismo, cuando se presente información por vía oral, deberá divulgarse de manera destacada la TCEA o la TREA, según corresponda.

Artículo 14°.- Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto

Las empresas deberán poner a disposición de los usuarios, información sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del producto o servicio que se ofrece en el mercado, considerando como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento, en lo que corresponda.

Dicha información deberá presentarse en todos los medios, presenciales o no, utilizados para informar a los usuarios respecto a sus productos o servicios, tales como las oficinas en las que ofrecen los mencionados productos o servicios, página web, entre otros.

En caso la empresa ofrezca el producto cuentas básicas a los usuarios a través de cajeros corresponsales, deberá asegurarse que dichos cajeros cuenten con la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento en lo que resulte aplicable al mencionado producto.

Artículo 15°.- Productos pasivos denominados sin costo u otra denominación que implique gratuidad

Las empresas no pueden denominar a sus productos pasivos como "libres", "sin costo" o utilizando términos que impliquen gratuidad, si bajo algún supuesto se puede trasladar al usuario aquellas comisiones o gastos vinculados directamente a la normal utilización de la cuenta en la zona geográfica donde fue contratado el producto. Se entiende por normal utilización de la cuenta, a las operaciones de depósito y retiro efectuados en ésta.

CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL USUARIO PARA EFECTOS DE LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS

Artículo 16°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos

Las empresas deberán brindar a los usuarios toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada se satisface con la entrega física a los usuarios del formulario contractual y de la información referida a tasas, penalidad en caso de incumplimiento en caso corresponda, comisiones y gastos que serán objeto de pacto con la empresa. Se entiende como "información previa a la celebración del contrato", toda aquella información que se debe proporcionar al usuario antes y durante el período que toma a éste y a la empresa celebrarlo.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Cuando la información se refiera a una oferta que tenga una vigencia determinada, se indicará esta circunstancia, así como las condiciones aplicables conforme al artículo siguiente.

Artículo 17°.- Condiciones contractuales

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de operaciones activas, pasivas o servicios, deberán ser mantenidas por la empresa durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto sujeto a la condición promocional; asimismo, estas condiciones promocionales deberán ser informadas de tal manera que el usuario cuente con la información adecuada para fines de adoptar una decisión, considerando para tal efecto las restricciones aplicables, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de modificarlas en caso de contratar y las causas que podrían originar dicha modificación.

Si, antes de contratar no se ha informado las condiciones respecto al período y/o unidades a ofertar y/o algún otro supuesto para culminar o discontinuar la promoción, las empresas deberán comunicar previamente al cliente la culminación o discontinuación, debiendo mantener la condición promocional por un período por lo menos igual a seis (06) meses después de realizada la comunicación, salvo que debido a la naturaleza propia de la promoción se deba, de manera inequívoca, continuar ofreciéndola por un plazo mayor. Dicha comunicación deberá efectuarse utilizando los medios señalados en el artículo 30° del Reglamento.

En caso se contrate con los usuarios sin considerar restricciones aplicables a las condiciones promocionales pactadas, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de modificarlas en caso de contratar y las causas que podrían originar dicha modificación, las empresas no podrán variar las condiciones promocionales pactadas atendiendo al efecto vinculante de la publicidad.

Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas

Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario, como parte del contrato, una Hoja Resumen que muestre el detalle de las tasas de interés compensatoria, tasa de interés moratoria o penalidades aplicables en caso de incumplimiento, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán la Hoja Resumen por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La Hoja Resumen, deberá contener la siguiente información:

- a. El monto del principal objeto del crédito, o el monto total de la línea de crédito, según corresponda, y la moneda en que se pacta. Cuando no sea posible conocer el monto de la línea o del crédito al momento de la suscripción del contrato, se deberá indicar que, de otorgarse el financiamiento, el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito o desembolsar el crédito.
- b. La TCEA, incluyendo un ejemplo explicativo considerando lo indicado en los Anexos 1° y 1 – A° del Reglamento, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas o revolventes, respectivamente.
- c. La tasa de interés compensatoria efectiva anual, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación. Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito en las que se ofrezca al cliente tasas de interés diferenciadas por tipo de moneda, por tipo de producto adquirido o por cualquier otro criterio, se deberá alcanzar al cliente la información de las tasas vigentes.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- d. La tasa de interés moratoria efectiva anual o penalidad que se aplicará por incumplimiento de obligaciones contraídas.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Las comisiones deberán agruparse conforme a las categorías que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general. Para el caso de los contratos de tarjeta de crédito, deberá señalarse el orden de imputación de pagos aplicable, conforme a lo pactado por las partes, tomando en consideración lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- f. El derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- g. El detalle respecto a la posibilidad de afiliarse al sistema de débito automático, considerando para tal efecto los requisitos e información mínima establecidos en la Ley y Reglamento de Débito Automático.
- h. Tratándose de operaciones en las que se otorgue una garantía a favor de la empresa, deberá indicarse expresamente si el respaldo de la garantía se limita a la operación contratada o se extiende a otras obligaciones que mantenga el cliente con la empresa.
- i. El cliente podrá solicitar a la empresa una copia de la tasación realizada al bien otorgado en garantía, cuando ésta se realice.
- j. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o esta Superintendencia.
- k. El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:
 - f.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, la prima por seguros, entre otros cargos si los hubiere.
 - f.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente.

En los casos en que por la naturaleza de la operación crediticia, no se pueda tener certeza respecto de las fechas de pago, la empresa deberá entregar un cronograma que contenga la demás información a que alude el presente artículo. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final, en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la entrega del preliminar.

En los casos descritos en el párrafo anterior el usuario puede optar por la entrega personal del cronograma o por su envío por medios físicos o electrónicos, debiendo existir un documento que sustente dicha elección y otro que acredite la entrega del cronograma definitivo de acuerdo a los términos solicitados por el usuario. La empresa deberá conservar en sus archivos tanto el cronograma preliminar como el definitivo.

Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, el cronograma deberá elaborarse tomando como referencia el valor que dicha tasa tenga en el mercado al momento en que se suscriba el contrato, debiéndose indicar que cada cuota será recalculada para cada fecha de pago en función del valor de la tasa variable a tal fecha y deberán entregarse también dos simulaciones adicionales considerando un incremento y una caída de la tasa de dos por ciento (2%). Asimismo, deberá indicarse al cliente dónde puede informarse acerca del valor vigente de dicha tasa variable.

Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito, la empresa deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago.

La Hoja Resumen deberá presentar la información previamente señalada en el orden establecido en el presente artículo. Sin perjuicio de lo expuesto, podrá omitirse aquellos literales que no resulten aplicables atendiendo a las características del producto.

Artículo 19°.- Información sobre operaciones pasivas

Tratándose de las operaciones pasivas, se proporcionará al usuario, como parte del contrato, una Cartilla de Información que muestre el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y gastos que serán de cuenta del cliente y resuma algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán la Cartilla de Información por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La Cartilla de Información deberá contener el siguiente detalle:

- a. La tasa de interés compensatoria efectiva anual que se aplicará por el depósito, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación.
- b. La tasa de rendimiento efectivo anual, y el saldo mínimo de equilibrio para cuentas de ahorro.
- c. El monto total de intereses a ser pagados, por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.
- d. Las fechas de corte para el abono de intereses, así como el mecanismo mediante el cual procederá su pago.
- e. La fecha de vencimiento del depósito, de ser el caso.
- f. El monto y detalle de cualquier comisión o gasto que se trasladen al cliente, si los hubiere.
- g. Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado.
- h. El detalle respecto a la posibilidad de afiliarse al sistema de débito automático, considerando para tal efecto los requisitos e información mínima establecidos en la Ley y Reglamento de Débito Automático.
- i. En caso corresponda, señalar que se trata de un depósito respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos, precisando que la Superintendencia publica trimestralmente el monto máximo de cobertura del mencionado Fondo.
- j. Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

La obligación de otorgar la Cartilla de Información se dará por cumplida si la información contenida en ella está comprendida en certificados de depósito, o en cualquier otro documento mediante el cual se represente el depósito, y en el cual figure la firma del cliente y del responsable de la empresa.

La cartilla de información o los certificados de depósito, según corresponda, deberán presentar la información previamente señalada en el orden establecido en el presente artículo. Las empresas podrán omitir aquellos literales que no resulten aplicables atendiendo a las características del producto.

Artículo 20°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados

- a. Tratándose de la información referida a los seguros que las empresas ofrezcan, estén o no asociados a operaciones crediticias, éstas deberán poner a disposición de los usuarios previamente,



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

folletos informativos, considerando para tal efecto la información detallada en el artículo 11° del Reglamento de Pólizas de Seguros y Notas Técnicas aprobado por la Superintendencia.

- b. Las empresas que ofrezcan a los usuarios seguros asociados a operaciones activas, deberán observar, adicionalmente, lo siguiente:
 - i. En caso el usuario acredite haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por la empresa, y por plazos iguales o mayores, el usuario no está obligado a tomar el seguro que le ofrece la empresa para la contratación de operaciones activas, pudiendo sustituirlo por el que hubiera conseguido, en las condiciones descritas por la empresa. En este caso, el seguro deberá ser endosado a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado. En virtud del endoso, la empresa podrá pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito; ello, con la finalidad de garantizar la vigencia de la póliza hasta el vencimiento de la operación. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, podrá ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a la empresa, o por la empresa.
 - ii. Deben entregar a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los Certificados de Seguro a que se refiere el Reglamento sobre Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado por la Superintendencia, expedidos por las empresas del sistema de seguros, en un plazo que no excederá de diez (10) días contados a partir de la recepción de los respectivos documentos.
 - iii. Ante la ocurrencia de algún siniestro, y en caso corresponda, deberán poner en conocimiento de los beneficiarios, herederos o asegurados respecto a la existencia del seguro contratado, a través de una comunicación escrita dirigida a su dirección; en caso no se disponga de ésta, podrá difundirse dicha información a través de sus páginas web y oficinas de atención al público
 - iv. Recibida la indemnización del seguro, las empresas deberán efectuar la liquidación a dicha fecha, detallando la imputación de la indemnización al saldo deudor, a efectos de entregarla al asegurado o a sus herederos, en un plazo máximo de treinta (30) días de recibida la indemnización.
- c. La empresa brindará información respecto a los seguros que otorgue el operador de una tarjeta de crédito ofrecida por la empresa a favor del cliente y/o usuario, considerando lo dispuesto en el presente artículo, en lo que corresponda.

Artículo 21°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de servicios notariales

La empresa debe ofrecer a los usuarios la posibilidad de contratar con cualquier notario de su elección. El derecho del usuario de contratar servicios notariales a través de un notario distinto al que indica la empresa deberá difundirse en sus oficinas de atención al público y página web.

Artículo 22°.- Cobro de cheques

Las empresas deberán informar a los usuarios respecto a la gestión que se realizará para el cobro de cheques. Cuando además de encargarse de la gestión del cobro, la empresa abone el importe de éste al usuario, deberá:

- a. Advertirle claramente que dicho abono será condicional, y se producirá en el momento en que el cheque sea efectivamente cobrado, a menos que se pacte un tratamiento distinto con el usuario.
- b. Informar sobre el plazo máximo que transcurrirá desde que el usuario endosa el cheque a favor de la empresa hasta su cobro efectivo y, en su caso, la realización del abono.
- c. Los cargos asociados al servicio, en caso corresponda.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

CAPÍTULO V

MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES, PRÓRROGAS O RENOVACIONES Y RESOLUCIONES CONTRACTUALES

Artículo 23°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales

Las modificaciones unilaterales referidas a: i) tasas de interés por contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, sujetos a una tasa de interés fija, ii) comisiones, iii) gastos; y, iv) otras estipulaciones contractuales, sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos señalados en los artículos 25°, 26° y 27° del Reglamento.

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa:

- a. Que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
- b. Que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato.

Lo expuesto en el párrafo precedente no resulta aplicable:

- a. Cuando se trate de modificaciones en tasas de interés, comisiones y gastos que impliquen condiciones más favorables para el cliente, las que se aplicarán de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa deberá informar de las nuevas condiciones al cliente a través de los mecanismos que para tal efecto pacten las partes.
- b. En el caso de incrementos de la línea de crédito deberá requerirse el consentimiento expreso del cliente en cada oportunidad en que este se realice, a través de los mecanismos que para tal efecto se pacte con el cliente, considerando en caso se empleen mecanismos no presenciales o presenciales distintos al escrito, lo señalado en el artículo 41° del Reglamento. No podrá considerarse el silencio del cliente como señal de aceptación.

Artículo 24°.- Reglas aplicables para la modificación de créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, sujetos a una tasa de interés fija

En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, sujetos a una tasa de interés fija, sólo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes supuestos:

- a. Para el caso de contratos de crédito a plazo fijo sujetos a una tasa de interés fija: la novación de la obligación considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.
- b. Para el caso de depósitos a plazo fijo: la renovación del depósito. Las empresas deberán comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas, si éstas suponen un perjuicio al cliente, a través de los mecanismos indicados en el artículo 30° del Reglamento.
- c. En ambos casos, podrá modificarse el contrato cuando exista efectiva negociación al momento de contratar. Se entenderá que existe efectiva negociación, cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición general contenida en el contrato de adhesión que condicione su suscripción. En este supuesto, la comunicación respecto a la modificación de las condiciones pactadas deberá comunicarse de acuerdo a los plazos y mecanismos indicados en los artículos siguientes.

Se entiende que un crédito o depósito se encuentra sujeto a una tasa fija cuando dicha tasa no dependa de un factor variable, considerando para tal efecto lo dispuesto en el artículo 5° del Reglamento.

Sin perjuicio de lo expuesto, podrá procederse a las modificaciones de tasas de interés cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, lo autorice al sistema



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema, de conformidad con lo señalado en el artículo 6° de la Ley Complementaria.

Las comunicaciones informando respecto a la modificación de tasas de interés deberán indicar de manera expresa que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.

Artículo 25°.- Modificación de las tasas de interés

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, sujetos a una tasa de interés fija, en forma previa cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y cuando se trate de reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Esta disposición no se aplica cuando se hubiera pactado con el cliente una tasa de interés que dependa de un factor variable, salvo que se trate de un cambio en la tasa de referencia en cuyo caso se procederá con la comunicación previa dentro del plazo indicado en el párrafo precedente, precisando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Artículo 26°.- Modificación de las comisiones y gastos

Las empresas deberán informar a sus clientes, la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Artículo 27°.- Modificación de otros aspectos comprendidos en los contratos

Las modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones y gastos deberán ser informadas a los clientes en forma previa a su aplicación. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Cuando las empresas otorguen a los clientes condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, no serán considerados como modificaciones contractuales para los efectos de este Reglamento. En este caso, las empresas informarán estas facilidades, de acuerdo a los medios que para tal efecto pacten con los clientes, con la finalidad que se vean en la posibilidad de hacer uso de aquellas.

Artículo 28°.- Modificaciones al cronograma de pago

Cuando las modificaciones contractuales modifiquen lo informado en el cronograma de pagos, éste deberá ser recalculado y remitido al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días.

Si se trata de modificaciones a beneficio del cliente éstas deberán ser informadas a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos.

En caso de modificaciones en el cronograma deberá incorporarse también la información referida al costo efectivo anual que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia. Dicho concepto será identificado en el nuevo cronograma como "costo efectivo anual remanente".



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 29°.- Modificación de la tasa de rendimiento efectivo anual y/o saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento

Cuando las modificaciones en las tasas de interés, comisiones o gastos modifiquen la tasa de rendimiento efectivo anual y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, contenidos en la cartilla de información, las empresas deberán informar a sus clientes de esta modificación con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días.

Artículo 30°.- Medios de comunicación a ser utilizados

La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa, considerando para tal efecto, lo siguiente:

- a. La empresa deberá comunicar a través de medios de comunicación directos, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, anotaciones en las constancias de operaciones efectuadas con tarjetas de crédito o débito, los estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas al cliente que puedan ser acreditadas fehacientemente, las modificaciones contractuales referidas a:
 - I. Tasas de interés, comisiones y gastos.
 - II. La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento
 - III. La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
 - IV. La limitación y/o exclusión de los derechos de los usuarios.
 - V. Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado
- b. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales sobre aspectos distintos a los previamente indicados, deberá emplearse medios de comunicación que permitan al cliente tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo a lo que para tal efecto se pacte con los usuarios.

Artículo 31°.- Reglas aplicables para la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado

Las modificaciones contractuales que se efectúen para la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, no resulta aplicable lo señalado en el primer párrafo del artículo 23° del Reglamento. En estos casos, deberá efectuarse una comunicación previa de acuerdo con lo establecido en los artículos precedentes, a través de los medios de comunicación indicados en el artículo 30° del Reglamento y deberá otorgarse al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

Artículo 32°.- Resolución contractual a requerimiento del usuario como consecuencia de las modificaciones a las condiciones contractuales: Condiciones de pago

Los contratos deberán establecer las condiciones aplicables en caso el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales, que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas.

Las empresas deberán consignar en las cláusulas contractuales, el derecho que asiste al usuario a resolver el contrato. Asimismo, deberán consignar la forma en que se procederá al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, considerando para tal efecto la naturaleza de la obligación asumida y lo dispuesto en el literal b) del artículo 47° y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código de Protección y Defensa del Consumidor.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 33°.- Resolución contractual unilateral

Las empresas podrán resolver unilateralmente los contratos celebrados conforme a las cláusulas de resolución que para tal efecto pacten con los usuarios.

CAPÍTULO VI

DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS Y PROGRAMAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y DE PAGOS

Artículo 34°.- Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos

Las empresas deberán difundir a través de su página web, las fórmulas y programas a que se refiere el presente capítulo, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los usuarios, de conformidad con las disposiciones del Reglamento. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por la empresa y, de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas con ella. La Superintendencia establecerá desde la sección "Transparencia" de su página web, enlaces que permitan un acceso directo a dichas fórmulas y programas.

Las operaciones activas y pasivas en relación con las cuales se deberán difundir las fórmulas para los fines del presente capítulo son las siguientes: los depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, depósitos CTS, créditos hipotecarios, créditos MIVIVIENDA, créditos vehiculares, tarjetas de crédito y otros créditos de consumo. La difusión de programas será obligatoria únicamente para las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, en el supuesto de cumplimiento de las condiciones pactadas.

Las empresas organizarán la información de las fórmulas y programas publicada en su página web, de acuerdo con las categorías de las operaciones antes referidas. Luego, las empresas organizarán la información por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los clientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las operaciones activas y pasivas antes citadas, las empresas deberán poner a disposición de los usuarios los programas para la liquidación de intereses y de pagos de la empresa. En estos últimos se deberá incluir, en el caso de operaciones activas pactadas bajo el sistema de cuotas, la tasa de costo efectivo anual.

En todos los casos, la información respecto a las fórmulas y programas deberá encontrarse publicada tanto para aquellas operaciones que la empresa ofrece actualmente a los usuarios como aquellos que si bien ya no son ofrecidas aún presentan contratos vigentes, siempre que hayan sido contratadas.

Artículo 35°.- Pautas para la presentación de las fórmulas y programas

Cada producto activo o pasivo señalado en el artículo anterior debe contar con una fórmula. Los productos activos bajo el sistema de cuotas deberán contar, además, con un programa. Los resultados de los programas deberán ser los mismos que se obtengan utilizando las fórmulas respectivas de dichos



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

productos. Los cronogramas simulados deberán cumplir con los requisitos que se establecen en el artículo 18° del Reglamento.

Las fórmulas y programas que empleen las empresas deberán considerar las siguientes pautas:

- a. Las fórmulas permitirán a los usuarios conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos.
- b. Los programas permitirán a los usuarios simular los cálculos que realizan las empresas para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.
- c. Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los reportes o estados de cuenta.
- d. A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y programas, de ser el caso.
- e. Se podrán hacer uso de notaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada notación utilizada.

Artículo 36°.- Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos y activos

Tratándose de productos pasivos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

- a. Las fórmulas permitirán calcular el monto de intereses que corresponda abonar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
- b. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa pasiva anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.
- c. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.
- d. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
- e. Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés efectiva anual y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

Tratándose de productos activos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

- a. Las empresas deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
- b. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa activa anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.
- c. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Asimismo, la presentación de las fórmulas deberá contemplar el procedimiento seguido por la empresa para efectuar los cálculos correspondientes en caso se otorgue un periodo de gracia a los usuarios.

- d. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
- e. Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos.
- f. En el caso de los productos activos que ofrezcan opciones de pago con monto mínimo, pago total o pagos intermedios entre el monto mínimo y el pago total, las fórmulas deberán detallar cómo se aplica el pago que se realice a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

Artículo 37°.- Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos en productos activos

Para los productos activos, las empresas deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses o penalidades que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses o penalidades deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

Artículo 38°.- Ejemplos numéricos explicativos

Las empresas deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

- a. Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos: (1) cálculo de monto afecto a la tasa de interés, (2) cálculo de la tasa de interés, (3) cálculo del monto de intereses (4) cálculo del monto de comisiones y gastos, (5) monto total.
- b. Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.
- c. Para elaborar el ejercicio numérico, las empresas deberán considerar una operación "típica" que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

Artículo 39°.- Responsables de las fórmulas y programas

Las empresas deberán designar al funcionario responsable de las fórmulas y programas, quien deberá mantenerlas actualizadas y mantener informado al Oficial de Atención al Usuario. Las empresas deberán informar a la Superintendencia cada vez que ocurra algún cambio en la designación del funcionario responsable, dentro de los cinco (5) días de producido el cambio.

TÍTULO III

DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

**CAPÍTULO I
ASPECTOS GENERALES**

Artículo 40°.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales

Las empresas deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre el cliente y la empresa, evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente su significado.

Artículo 41°.- Contratación no presencial o presencial a través de mecanismos distintos al escrito

Las empresas podrán celebrar contratos por canales no presenciales o presenciales a través de mecanismos distintos al escrito.

El uso de dichos canales deberá ser acorde a la complejidad de los productos que ofrecen en el mercado, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. La contratación deberá realizarse por teléfono o a través de medios electrónicos.
- b. La empresa cuente con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas, así como pueda dejarse constancia indubitable de la aceptación por parte del cliente y su cónyuge, en caso corresponda, de las estipulaciones contractuales. En estos casos no se requerirá la firma de los formularios contractuales.
- c. Las empresas entregarán a los usuarios en un plazo no mayor a quince (15) días posteriores a la celebración del contrato, el contrato, cartilla de información u hoja resumen y cronograma; así como de cualquier otra información que corresponda, de acuerdo al marco normativo vigente, en la forma convenida por las partes, pudiendo realizarse dicha entrega en el domicilio del cliente, por correo electrónico, o bien en un soporte electrónico duradero que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

Las empresas deberán conservar la constancia de lo contratado en soporte duradero, así como la constancia de recepción por parte del cliente del contrato y demás documentos de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento.

Artículo 42°.- Contratos multiproducto

Las empresas podrán poner a disposición de los usuarios contratos multiproducto, entendidos como aquellos que contienen un condicionado general que precisa los términos comunes aplicables a más de un producto activo y/o pasivo.

A través de dichos contratos, se le otorgará al cliente la posibilidad que, en dicho momento o posteriormente, contrate uno o más productos específicos a los que resultará aplicable el condicionado general. En este supuesto, las empresas deberán entregar a los usuarios, un condicionado particular, así como la hoja resumen y/o cartilla de información asociada al(os) producto(s) contratado(s).

Las partes firmarán dichos documentos por duplicado o contratarán los productos a través de mecanismos descritos en el artículo precedente.

CAPÍTULO II

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación

La aprobación de cláusulas generales de contratación, así como la determinación de cláusulas abusivas, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos, de conformidad con lo dispuesto en el Código. La presentación de la solicitud de aprobación de las cláusulas generales de contratación, podrá realizarse físicamente o a través de los mecanismos que para tal efecto informe la Superintendencia mediante Oficio Múltiple.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

La aprobación de cláusulas generales de contratación que contengan referencias al cobro de comisiones y gastos no exime a las empresas de la evaluación a que hubiera lugar en el marco de las facultades de supervisión y control de la Superintendencia, respecto al sustento técnico que deben revestir tales conceptos.

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a la Superintendencia para su respectiva aprobación dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa. Lo expuesto, no elimina la obligación que tienen las empresas de aplicar las normas legales de carácter imperativo desde la fecha en que éstas entren en vigencia.

Las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que publique esta Superintendencia en los lineamientos de contratos que para tal efecto apruebe mediante normas de carácter general. Adicionalmente, las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que hayan sido previamente aprobadas por la Superintendencia a otras empresas, a cuyo efecto deberán enviar una comunicación señalando las cláusulas generales que solicitan adoptar y el número de la Resolución mediante la que fueron aprobadas, a fin que su uso sea autorizado por la Superintendencia.

No se podrán emplear cláusulas que no cuenten con la aprobación previa de la Superintendencia, con excepción de los supuestos expresamente indicados en el presente artículo.

Artículo 44°.- Cláusulas generales de contratación que serán objeto de aprobación administrativa previa

Las empresas deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación relacionadas a las siguientes operaciones y servicios:

Operaciones Activas:

- Crédito Hipotecario.
- Crédito de consumo.

Operaciones pasivas:

- Depósito de ahorro.
- Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios).
- Depósito por Compensación de Tiempo de Servicio.
- Depósito en Cuenta Corriente.

Servicios:

- Contrato de cajas de seguridad.
- Contrato de custodia.

Asimismo, se deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia las cláusulas generales de contratación, de cualquier otra operación y/o servicio que se pueda pactar con los usuarios sujetos a la protección del Código y que no se encuentre comprendido en la mencionada lista.

Las modificaciones que las empresas deseen realizar respecto del contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas deberán seguir el mismo procedimiento de aprobación regulado en este Capítulo, debiendo destacarse los cambios efectuados respecto de la versión aprobada.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 45°.- Difusión de cláusulas generales de contratación

Las empresas deberán difundir a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia.

Asimismo, deberán difundir en su página web aquellos formularios contractuales correspondientes a los contratos indicados en el artículo precedente, que se encuentren en uso y que aún no cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia por encontrarse en procedimiento de aprobación, indicándose dicha situación en los respectivos formularios.

Por su parte, la Superintendencia difundirá, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación que haya aprobado.

CAPÍTULO III CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 46°.- Criterios para la determinación de Cláusulas Abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos

Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando haya sido redactada previamente y el usuario no haya podido influir en su contenido.

Constituyen cláusulas abusivas, que no podrán ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, entre otras, las que se indican a continuación:

- a. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario.
- b. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Reglamento.
- c. Las que faculden a la empresa a cobrar tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para ser materia de cobro.
- d. Las que faculden a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
- e. Las que permitan a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada en perjuicio de los clientes, salvo que obedezcan a motivos expresados en él, de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente y que se otorgue el derecho al cliente de desvincularse del mismo sin penalización alguna.
- f. Las que vayan contra las normas de orden público.
- g. Las que identifique la Superintendencia, con opinión previa del INDECOPI, de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.
- h. Las que excluyan o limiten la responsabilidad de la empresa, sus dependientes o representantes de venta por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones de la empresa.
- i. Las que faculden a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato sin comunicarlo previamente al cliente, salvo las excepciones dadas por disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- j. Las que establezcan a favor de la empresa la facultad unilateral de prórroga o renovación del contrato, salvo pacto en contrario en el que se establezca expresamente dicha posibilidad.
- k. Las que excluyan o limiten los derechos reconocidos a los usuarios a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, a oponer excepciones de incumplimiento o a imponer obstáculos o condiciones innecesarias que determine la Superintendencia de acuerdo al caso concreto, para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en los contratos.
- l. Las que establezcan respecto de los clientes limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión de la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.
- m. Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código, así como aquellas emitidas por la Superintendencia.

El hecho que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.

CAPITULO IV

INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LOS USUARIOS

Artículo 47°.- Información periódica a los clientes

Las empresas tienen la obligación de brindar información periódica a sus clientes respecto de sus estados de cuenta. Ello procederá de conformidad con la normativa vigente comprendida en la Ley General y en las normas complementarias emitidas por la Superintendencia.

En el caso de productos pasivos, a solicitud de los clientes, las empresas enviarán el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes, dicha información deberá ser remitida al cierre del mes en el que la información es requerida.

En el caso de operaciones activas bajo el sistema de cuotas, se otorgará a los usuarios la posibilidad de elegir la remisión o no de información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos.

Tanto en el caso de los productos activos como pasivos a que se refieren los párrafos anteriores, las empresas deberán otorgar a los clientes la posibilidad de elegir la recepción de la mencionada información a través de mecanismos físicos y electrónicos, como puede ser el envío de la mencionada información por correo electrónico. La elección realizada por el cliente deberá constar en un soporte que permita acreditar en forma indubitable dicha elección.

Las empresas tienen la obligación de informar a sus clientes, de manera adecuada, en las comunicaciones periódicas las distintas instancias ante las que pueden recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el Defensor del Cliente Financiero, el INDECOPI y la Superintendencia, respectivamente.



TITULO IV
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPITULO I
SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 48°.- Sistema de atención al usuario

Las empresas deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio de calidad consistente con las políticas generales establecidas por la empresa, el que debe observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, aquellas referidas a la contratación con los usuarios, atención de consultas y reclamos y, en general, cualquier otra disposición que sobre las referidas materias genere obligaciones a las empresas respecto de los usuarios. Forman parte de las disposiciones antes señaladas los Precedentes de Observancia Obligatoria que emita el INDECOPI.

Artículo 49°.- Elementos mínimos del sistema de atención al usuario

El sistema de atención al usuario que implementen las empresas deberá comprender los siguientes elementos mínimos:

- a. Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, los que deben ser consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.
- b. Manual del sistema de atención al usuario, el cual debe contener las políticas generales de la empresa, así como el objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario, entre otros.
- c. Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios, que deberá comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los trabajadores y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

Artículo 50°.- Personal capacitado

El personal responsable de absolver las consultas de los usuarios deberá estar debidamente capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda la empresa, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al usuario, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, protección al usuario, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá ser actualizada por lo menos anualmente y estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal o legajos del personal, mediante archivos físicos o informáticos, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

Artículo 51°.- Responsabilidad del Directorio y la Gerencia

El Directorio es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan a la empresa contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en el Reglamento.

La empresa deberá designar a un Oficial de Atención al Usuario encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario cuyas funciones se detallan en el artículo 54° siguiente.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

La Gerencia será responsable de coordinar con el Oficial de Atención al Usuario, la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas por el Directorio, según los términos que se indican en el Reglamento, así como la asignación de los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las funciones mencionadas en el Reglamento.

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO

Artículo 52°.- Oficial de Atención al Usuario

El Oficial de Atención al Usuario es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos por la empresa, así como por el cumplimiento de todas las normativas que sustenten el sistema de atención al usuario.

Artículo 53°.- Requisitos del Oficial de Atención al Usuario

El Oficial de Atención al Usuario deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

- a. Tener conocimiento y experiencia relevante en temas de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario.
- b. Tener conocimiento adecuado de las normas sobre protección al consumidor, las de transparencia de información y atención al usuario.
- c. Tener conocimiento y experiencia suficiente con relación a los productos y servicios que brinda la empresa.
- d. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento normativo.
- e. Otros que establezca la Superintendencia.

Las empresas deberán comunicar a la Superintendencia el nombre del Oficial de Atención al Usuario, así como el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo en un plazo de cinco (05) días desde la fecha de su designación.

Artículo 54°.- Responsabilidades del Oficial de Atención al Usuario

Son funciones del Oficial de atención al usuario:

- a. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia.
- b. Velar porque las empresas cuenten con áreas de atención de reclamos de los clientes debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos.
- c. Coordinar con las demás áreas de la empresa la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento.
- d. Proponer medidas que permitan a la empresa mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos.
- e. Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que utilice la empresa cumplan con la normativa vigente.
- f. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la empresa, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación establecidos en el marco normativo vigente.
- g. Comprobar que el contenido de los formularios contractuales utilizados por la empresa cumpla con las disposiciones señaladas en el Reglamento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- h. Velar porque las empresas remitan las comunicaciones periódicas a sus clientes en los plazos pactados, así como que las comunicaciones previas referidas a las modificaciones contractuales sean remitidas según lo dispuesto en el Reglamento.
- i. Verificar que la empresa difunda las fórmulas y programas de liquidación de intereses y de pagos de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.
- j. Coordinar con la Superintendencia, el INDECOPI y cualquier otra entidad pública o privada que tenga que ver con temas de protección al consumidor.
- k. Reportar a la Superintendencia un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- l. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El Oficial de Atención al Usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el literal k. del párrafo precedente, deberá elaborar un Programa Anual de Trabajo que será puesto en consideración previa del Directorio y aprobado por éste antes del 31 de diciembre de cada año. Dicho programa deberá contener la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse, incluyendo el cronograma de su ejecución. Una copia del referido Programa Anual deberá estar a disposición de la Superintendencia.

Artículo 55°.- Presentación del Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario a la Superintendencia

El Informe Anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la Superintendencia a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio por medios físicos y electrónicos.

El informe deberá ser puesto en conocimiento del Directorio antes de ser presentados a la Superintendencia.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Primera.- Información

Para efectos de promover una mayor transparencia de información de las tasas de interés, comisiones y gastos que apliquen las empresas, éstas deberán remitir a la Superintendencia, de conformidad con los procedimientos y plazos comprendidos en la normativa vigente, todo tipo de información que sobre dichos conceptos sea requerida, la cual deberá provenir de sus tarifarios vigentes.

La información recibida por la Superintendencia será puesta a disposición de los usuarios en su página web institucional, en la sección referida a transparencia de información, así como a través de otros medios que se consideren pertinentes.

Segunda.- Aplicación de las disposiciones contenidas en el Capítulo IV del Título II a clientes de las empresas no comprendidos en el alcance del Reglamento

Las normas comprendidas en el Capítulo IV del Título II del Reglamento, referidas a la información que debe ser otorgada al usuario para efectos de la contratación y prestación de operaciones activas, pasivas y servicios, serán aplicables también a aquellas personas naturales y jurídicas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario y/o de cliente contenida en el Título I del Reglamento, siempre que dicha información sea solicitada a las empresas por las referidas personas. En este caso, la supervisión de lo indicado en la presente disposición compete de manera exclusiva a la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Tercera.- Publicidad de operaciones y servicios

La publicidad que efectúen las empresas deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en el Código y en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, así como a cualquier otra disposición que pudiera emitirse sobre la materia.

Cuarta.- Registro de fecha efectiva de los Pagos

En los lugares de pago puestos a disposición de los usuarios, se deberá registrar adecuadamente y en la fecha efectuada, la realización de los pagos efectuados por los clientes aplicando el mismo tratamiento que la empresa considera para registrar sus operaciones, debiéndose brindar la información necesaria a los usuarios sobre los cargos aplicables a su operación. Todos los canales de pago deberán permitir la cancelación de los impuestos aplicables y conceptos que pudieran corresponder por la operación realizada.

Quinta.- Régimen Simplificado

La Superintendencia podrá regular con carácter general, la exoneración de uno o más de los criterios indicados en el Reglamento en caso que el diseño de las operaciones, productos o servicios así lo justifiquen y/o se cuente con medios alternativos de cumplir con los objetivos del presente Reglamento.

Artículo Segundo.- modifíquese el artículo décimo de la Resolución SBS N° 2108-2011 referido a cuentas básicas:

“Artículo Décimo.- Las cuentas básicas se encuentran bajo el Régimen Simplificado establecido en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en adelante Reglamento de Transparencia, siéndoles aplicables sus normas, con las particularidades que se indican a continuación:

- a) Contratos celebrados por escrito: las empresas podrán diseñar contratos y cartillas de información simplificadas que incluyan en forma resaltada y destacada cuando menos lo indicado en los literales a) a la g) del artículo 19° del Reglamento de Transparencia y las características principales asociadas a las operaciones, límites, restricciones y condiciones aplicables a la cuenta básica. La información correspondiente a la cartilla de información puede ser agregada directamente en el contrato, en un solo documento.*
- b) Contratos celebrados por medios distintos a los dispuestos en el numeral precedente: las empresas deberán aplicar lo dispuesto en el artículo 41° del Reglamento de Transparencia, considerando la información y condiciones mínimas establecidas en el literal precedente.*
- c) Cuando las empresas del sistema financiero ofrezcan la apertura de cuentas básicas a través de cajeros corresponsales, deberán asegurar que los cajeros corresponsales muestren un listado o tarifario actualizado contemplando información sobre el producto, así como la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento de Transparencia aplicable al mencionado producto.*

Artículo Tercero.- La presente resolución entra en vigencia a los sesenta (60) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, con excepción de lo dispuesto en el literal d) del artículo 13° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, que entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

La entrada en vigencia de la presente Resolución, deroga el 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, con excepción de lo dispuesto en el artículo 32° de la mencionada norma.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG

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



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ANEXO N° 1
CÁLCULO DEL COSTO EFECTIVO ANUAL

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual se deberá considerar la siguiente fórmula:

$$i_a = \left(1 + i_t\right)^k - 1$$

Donde:

- i_a : Tasa del costo efectivo anual.
- i_t : Tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, semestral, etc.)
- k : Número de cuotas en un año.

La tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (i_t), es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto efectivamente otorgado en préstamo al cliente. Las cuotas comprenden todos los conceptos señalados en el Reglamento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ANEXO N° 1 – A
EJEMPLO PARA EL CÁLCULO DE LA TCEA
TARJETAS DE CRÉDITO

Para efectos de brindar información comparativa relacionada con consumos bajo modalidad revolving mediante tarjetas de crédito, deberá considerarse los siguientes parámetros:

- Consumo base: S/. 1000, sobre la base de una línea de crédito previamente sin deuda. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
- TEA mínima y máxima, o TEA única de ser el caso, aplicable a consumos de bienes y servicios bajo modalidad revolving mediante tarjetas de crédito para clientes en general, de acuerdo al tarifario vigente a la fecha de emisión del folleto o material informativo. Para efectos del ejemplo, no se considerará tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades.
- Comisiones y gastos aplicables periódicamente (comisión por mantenimiento, comisión por servicio de tarjetas, gastos por seguros mensuales obligatorios o similares). No deberá considerarse comisiones o gastos eventuales o aplicables con una periodicidad mayor a la trimestral.
- Plazo: el consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.

El ejemplo deberá indicar el monto base de consumo, el plazo, las TEA mínima y máxima o la TEA única, así como el monto de intereses generado en cada caso, sin considerar períodos de gracia. Asimismo, deberá indicar el total de cargos aplicables sin considerar descuentos por pronto pago y deberá señalar lo siguiente para cada TEA aplicable:

- 1) El monto total a pagar a la fecha de cierre de facturación.
- 2) La TCEA correspondiente a la cancelación del monto total de la deuda, incluyendo los intereses generados y los cargos aplicables, considerando la fórmula indicada en el Anexo N° 1 del Reglamento.
- 3) El pago mínimo aplicable (de acuerdo a las condiciones de la tarjeta de crédito).
- 4) El tiempo de repago en caso de pagar solamente pagos mínimos y no hacer más transacciones, de acuerdo a lo indicado en 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 o de la norma que lo reemplace.
- 5) Asimismo, deberá indicar las condiciones bajo las cuales el usuario podrá acceder a descuentos por pronto pago (por ejemplo, descuentos de comisiones o gastos en caso de pagar el saldo total antes de la fecha de cierre de facturación, descuentos de intereses en caso de pagar antes de la última fecha de pago, etcétera), así como los consumos a los que no se le aplica dichos descuentos.

Para efectos de brindar información comparativa relacionada con consumos programados en cuotas mediante tarjetas o líneas de crédito revolventes, deberá considerarse los siguientes parámetros:

- Consumo base: En caso de ser un ejemplo genérico, deberá considerarse un consumo de S/. 1000, sobre la base de una línea de crédito previamente sin deuda. En caso de ser un ejemplo específico, correspondiente a un producto o servicio anunciado con precio de venta al público determinado, deberá utilizarse el precio de dicho producto o servicio. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- En caso de ser un ejemplo genérico, la TEA mínima y máxima aplicable a consumos de bienes y servicios en cuotas mediante tarjetas de crédito para clientes en general, de acuerdo al tarifario vigente a la fecha de emisión del folleto o material informativo. En el caso de ser un ejemplo específico en el que se oferta un producto o servicio determinado mediante una modalidad específica o canal determinado de venta o financiamiento, deberá utilizarse la tasa de interés aplicable a dicha operación, o la TEA mínima y máxima de no haber una única TEA aplicable. Para efectos del ejemplo, no se considerará tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades, salvo que se trate de un ejemplo específico de dicho tipo de financiamiento.
- Comisiones y gastos aplicables periódicamente (comisión por mantenimiento, comisión por servicio de tarjetas, gastos por seguros mensuales obligatorios o similares), así como cualquier comisión eventual aplicable a la operación. En caso de comisiones periódicas que no se aplican en cada estado de cuenta, considerar el momento de la compra como realizada al inicio del período inicial y aplicar las comisiones en el momento correspondiente al cronograma de repago del consumo.
- Plazo: el consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente. Asimismo, en caso de que se trate de un ejemplo genérico, se considerará un plazo de 12 meses. En caso de que se trate de un ejemplo específico, se considerará el plazo, o los plazos mínimo y máximo (en caso de haber más de un plazo permitido), de la oferta del producto o servicio anunciado.

El ejemplo deberá indicar el monto base de consumo, el o los plazos aplicables, y las TEA mínima y máxima (o la TEA del ejemplo específico, según sea el caso). Asimismo, deberá indicar el total de cargos aplicables y su periodicidad de cobro, señalando adicionalmente lo siguiente:

- 1) La cuota mensual a pagar en cada caso (TEA mínima o máxima y plazos aplicables) sin considerar comisiones o gastos.
- 2) El monto total a pagar, considerando todos los cargos aplicables sin aplicar ningún descuento (para cada caso señalado en el punto anterior).
- 3) La TCEA correspondiente al cronograma de repago generado en cada caso, aplicando las comisiones periódicas de acuerdo a lo especificado anteriormente, considerando la fórmula indicada en el Anexo N° 1 de la Resolución. Para este fin, deberá considerarse el monto base de consumo como realizado al inicio del período inicial, y se considerará en el flujo de pagos del cronograma tanto la cuota por el consumo como las comisiones y gastos aplicables en cada período hasta terminar de pagar el consumo en cuotas.
- 4) Asimismo, deberá indicar las condiciones bajo las cuales el usuario podrá acceder a descuentos o exoneraciones en los cargos señalados, tales como consumos o saldos mínimos durante un período determinado (un año, del 1 de enero al 31 de diciembre del mismo año o lo que sea aplicable).



ANEXO Nº 2

CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

Para calcular la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) se deberá considerar como monto inicial del depósito la suma de mil nuevos soles (S/. 1000.00), mil dólares americanos (US\$ 1000.00) o mil euros (€ 1000.00) según el cálculo y plazo señalado en el Reglamento, asumiendo que en dicho plazo no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta. Tratándose de depósitos en otras monedas, la Superintendencia comunicará mediante oficio múltiple los montos a ser utilizados. Asimismo, cuando el producto pasivo exija un monto mínimo de apertura superior a los montos iniciales de depósito antes señalados, se deberá emplear dichos montos mínimos de apertura para efectos del ejemplo. Adicionalmente al ejemplo, para las cuentas de ahorro, deberá señalarse el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento.

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual, se deberá generar el cronograma de saldos del depósito considerando el siguiente procedimiento:

1. Se tomará el monto inicial del depósito como monto inicial al primer período (MI_1).
2. Se calculará los intereses correspondientes al primer período (I_1), así como las comisiones y los gastos totales aplicables en ese período (C_1).
3. Se calculará el monto final al primer período (MF_1) utilizando la siguiente fórmula:

$$MF_1 = MI_1 + I_1 - C_1$$

4. Se considerará el monto final al primer período como el monto inicial al segundo período (MI_2).
5. Se repetirá los pasos 2, 3 y 4, tomando en cuenta el período correspondiente, tantas veces como períodos de pago de intereses o cobro de comisiones y gastos tenga el depósito, hasta llegar al monto final en el último período (MF_T), en donde "T" representa el último período.
6. La TREA será igual a:

$$TREA = \left(\frac{MF_T}{MI_1} \right)^{\frac{P}{T}} - 1$$

En donde "P" es igual al número de períodos en un año.

En caso de que el depósito sea a plazo indeterminado, se considerará un plazo de 12 meses para el cálculo ($T = 12$, $P = 12$)



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ANEXO N° 3

EJEMPLO DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

Los cargos que se indican a continuación a manera de ejemplo, no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos. Por lo tanto, no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas del sistema financiero ni cobrado a sus usuarios:

1. Cargos por cuentas de ahorro que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas.
2. Cargos por concepto de emisión y envío de estados de cuenta o de la información a que se refiere el artículo 47° del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de ésta a través de mecanismos distintos al físico.
3. Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquél cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos, siempre que se trate de cheques correspondientes a cuentas de la misma empresa del sistema financiero.
4. Cargos por concepto de desembolso de crédito.
5. Cargos por disposición de efectivo en el caso de tarjetas de crédito.
6. Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento, incluyendo las gestiones asociadas a la cobranza de créditos, adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto.
7. Cargos por evaluación crediticia.
8. Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
9. Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
10. Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas o el pago total y resolución del contrato en caso de líneas de crédito.
11. Cargos y gestiones asociadas a la evaluación, constitución, administración y levantamiento de garantías.
12. Cargos por la elaboración y entrega de cláusula adicional para el levantamiento de garantías.
13. Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
14. Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.
15. Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.
16. Cargos en cuentas pasivas cuando se establezcan como requisito para realizar cargos relativos al pago de alguna operación activa.
17. Cargos por exceso de uso en la línea de tarjeta de crédito, cuando se haya establecido previamente un límite máximo de uso de dicha línea.
18. Los cargos aplicados por la administración de créditos contingentes, como son las tarjetas de crédito o líneas de crédito.

Esta relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo la Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el Reglamento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ANEXO 4

INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O SERVICIO FINANCIERO

a) Productos Pasivos:

Considerando para tal efecto las características del producto pasivo ofertado, deberá publicarse – según corresponda – información relacionada a:

- La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma en que procede la cobertura de acuerdo a la Ley General.
- Las circunstancias en que su titular podrá disponer del saldo, así como la forma o formas en que podrá realizar los abonos, las disposiciones y, en general, las operaciones que se puedan llevar a cabo en cada cuenta ofertada por la empresa.
- Las tasas de interés aplicables, indicando si la tasa ofrecida consiste en un interés variable o fijo. Los índices o tasas de referencia aplicables para los productos sujetos a una retribución variable en función a tales índices o tasas. Cuando por la forma en que se referencia la tasa de interés, esta pueda ser cero, se indicará expresamente dicha posibilidad.
- Las condiciones para el uso y conservación de los instrumentos de pago, tales como tarjetas de débito, talonarios de cheques u otros, si se ofrecen conjuntamente con el depósito.
- La duración del contrato, y si al vencimiento de éste el depósito se renueva tácitamente.
- Las condiciones aplicables en caso de cancelación anticipada del depósito.
- Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.
- Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
- Procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.

b) Productos Activos:

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, deberá presentarse – según corresponda – información relacionada a:

- Las garantías requeridas, en caso corresponda, y el importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien.
- Las principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización.
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Las medidas que el consumidor deberá adoptar para preservar la seguridad del instrumento de pago, en caso corresponda.
- La forma y el plazo dentro del cual el usuario deberá notificar a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.
- La responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas.
- Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-seguros).
- El derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- El derecho del usuario de contratar servicios notariales a través de un notario distinto al que indica la empresa.
- Procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.
- Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito o tarjeta de crédito, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
- Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.
- Procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
- Detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.
- El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código.