



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

Lima,

***Resolución S.B.S.***  
***N° -2013***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, el numeral 34 del artículo 221° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, faculta a las empresas del sistema financiero a expedir y administrar tarjetas de crédito y débito, de acuerdo con lo dispuesto en el Capítulo I del Título III de la Sección Segunda de la Ley General;

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

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

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

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios y del público en general respecto de las propuestas de modificación a la normativa del sistema financiero, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Riesgos y de Asesoría Jurídica, así como de la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,

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



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**RESUELVE:**

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

**REGLAMENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

**CAPÍTULO I  
ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1°.- Alcance**

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

**Artículo 2°.- Definiciones**

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

1. Cajero automático: conforme a la definición del Reglamento de Apertura, Conversión, Traslado o Cierre de Oficinas, Uso de Locales Compartidos, Cajeros Automáticos y Cajeros Corresponsales, aprobado por la Resolución SBS N° 775-2008 y sus normas modificatorias.
2. Canal: cualquier medio físico o virtual al que accede el usuario para efectuar transacciones monetarias, entre ellos: banca por internet, cajeros automáticos, terminales de punto de venta, entre otros.
3. Circular de pago mínimo: Circular que establece las disposiciones referidas a la metodología del cálculo del pago mínimo en líneas de crédito de tarjetas de crédito y otras modalidades revolventes para créditos a pequeñas empresas, microempresas y de consumo, Circular N° B- 2206-2012, F- 546-2012, CM-394-2012, CR-262-2012, EDPYME-142-2012.
4. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, aprobado por la Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
5. Contratos: documentos que contienen todos los derechos y obligaciones que corresponden al titular y a las empresas, incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto del pacto, y que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.
6. Días: días calendario.
7. EMV: estándar de interoperabilidad de tarjetas Europay, Mastercard y Visa
8. 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.
9. Negocios afiliados: empresas o personas que aceptan tarjetas de débito o crédito como medio de pago por los productos y/o servicios que ofrecen.
10. Parches de seguridad: cambios que se aplican a un software con el objetivo de reducir o eliminar una vulnerabilidad de seguridad de la información.
11. Reglamento: Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito.
12. Reglamento de Transparencia: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012.
13. Solicitante: persona natural o jurídica que solicita una tarjeta de crédito o débito.
14. Software malicioso: cualquier software que le permite tomar control total a parcial de una computadora a una persona no autorizada.



## **SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

15. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
16. Tarjeta: tarjeta de crédito y/o débito, según corresponda, que puede permitir la realización de retiros y/u otras transacciones a través de los canales ofrecidos por la empresa emisora, así como ser utilizado como medio de pago de bienes o servicios en la red de negocios afiliados.
17. Terminales de punto de venta: dispositivos de acceso tales como terminales de cómputo, teléfonos móviles y programas de cómputo, operados por negocios afiliados o usuarios para efectuar operaciones con tarjetas.
18. Titular: persona natural o jurídica a la que, como consecuencia de la celebración de un contrato con las empresas, se le entrega una tarjeta.
19. Usuario: persona natural que se encuentra autorizada para utilizar la tarjeta.

### **Artículo 3°.- Tarjeta de crédito**

La tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar transacciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular.

### **Artículo 4°.-Tarjeta de débito**

La tarjeta de débito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar transacciones con cargo a depósitos previamente constituidos o a una cuenta de control.

## **CAPÍTULO II DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO**

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

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el artículo 23° del Reglamento de Transparencia, cuando corresponda.
2. Forma y medios de pago permitidos.
3. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío o sustracción de la tarjeta o su información.
4. Casos en los que procede el bloqueo de la tarjeta de crédito y la resolución del contrato.
5. Condiciones aplicables a la renovación de los contratos, de ser el caso.
6. Periodicidad con la que se pondrá a disposición o entregará los estados de cuenta.
7. A nombre de quién se emitirán los estados de cuenta, titular o usuario, de ser el caso.
8. Condiciones de emisión y remisión o puesta a disposición, según corresponda, del estado de cuenta en forma física o electrónica y plazo de aceptación del estado de cuenta.
9. El orden de imputación, aplicable para el pago de la línea de crédito, deberá ser claro y no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado del monto adeudado, salvo que la empresa acredite fehacientemente la existencia efectiva de negociación e informe adecuadamente al titular en documento aparte sobre las consecuencias e implicancias económicas de la regla de imputación de pagos efectivamente negociada.

Se entenderá que existe un agravamiento desproporcionado, cuando el orden de imputación de pagos aplicado por la empresa genera un perjuicio económico al titular. No se genera un perjuicio económico, cuando se amortiza en orden decreciente la deuda, iniciándose la aplicación de los pagos a aquellas



## **SUPERINTENDENCIA** **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

obligaciones diferenciadas que generan una mayor carga por concepto de intereses, al corresponderles una tasa de interés mayor, hasta llegar a aquellas que generan una menor carga por dicho concepto.

Asimismo, para efectos de lo dispuesto en el presente numeral se entiende que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el titular ha influido en el contenido de la cláusula.

10. Condiciones generales en las que opera la autorización y supresión de los servicios señalados en el artículo 6° del Reglamento, cuando corresponda.
11. Información sobre la prestación de los servicios asociados a las tarjetas de crédito señalados en el artículo 6° del Reglamento.
12. Otros que establezca la empresa o la Superintendencia.

### **Artículo 6°.- Facilidades asociadas a las tarjetas de crédito**

Las empresas, en función a sus políticas internas, darán a los titulares la posibilidad de hacer uso de uno o más de las siguientes facilidades:

1. Disposición de efectivo: deberá otorgársele la posibilidad, para cada transacción, de decidir si estas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a estas.
2. Exceso de la línea de crédito.
3. Operaciones por internet.
4. Consumos o transacciones efectuadas en el exterior.
5. Otras previstas en los contratos conforme al artículo precedente.

Las empresas deberán otorgar al titular la posibilidad de suprimir dichas facilidades, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos para contratar la tarjeta de crédito. Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la celebración del contrato y contemplarse como parte de su contenido.

### **Artículo 7°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito**

Las tarjetas de crédito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta de crédito o nombre comercial que la empresa asigne al producto; y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece.
2. Número de la tarjeta.
3. Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario.
4. Fecha de vencimiento.

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

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

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



## **SUPERINTENDENCIA** DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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

### **Artículo 9°.- Cobros**

Las empresas cargarán el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de crédito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que suscriba o autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 6° del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Las órdenes de pago y firmas podrán ser sustituidas por autorizaciones a través de medios electrónicos y/o firmas electrónicas sujetas a verificación por las empresas o entidades que esta designe, así como por autorizaciones expresas y previamente concedidas por el titular de la tarjeta de crédito.

### **Artículo 10°.- Contenido mínimo de los estados de cuenta**

El estado de cuenta debe incluir detalladamente los cargos y abonos efectuados en cada periodo de liquidación, el monto de pago correspondiente, así como el saldo al final del periodo. El estado de cuenta debe contener como mínimo lo siguiente:

1. Nombre del titular o usuario, según lo establecido en el contrato, al que se le asigna una tarjeta de crédito.
2. Número de identificación de la tarjeta de crédito, entendiendo por este como mínimo a los últimos cuatro dígitos de la tarjeta de crédito.
3. Periodo del estado de cuenta y fecha máxima de pago.
4. Monto mínimo de pago, conforme a la Circular de pago mínimo. Se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, conforme a la referida Circular.
5. Pagos efectuados durante el periodo informado; es decir, antes de la fecha de corte, indicando la fecha en que se realizó el pago y el monto.
6. Deberá indicarse la relación de todos los consumos u otras transacciones, y el establecimiento afiliado en que se realizaron, de ser el caso; así como la fecha y el monto de las operaciones registradas en el periodo informado.
7. En el caso de consumos u otras transacciones en cuotas fijas, se deberá indicar el número de cuotas pactadas. Adicionalmente, deberá indicarse la cuota fija total que corresponda al periodo de facturación, así como las cuotas fijas por los consumos efectuados que corresponde pagar en el periodo y que componen la cuota fija total, desglosando el monto del principal, intereses, comisiones y gastos que correspondan en cada caso. En el supuesto de que, por razones operativas, debidamente justificadas ante la Superintendencia, no se pueda mostrar el desglose antes indicado, las empresas deberán informar el monto total del principal, intereses, comisiones y gastos, que correspondan a la cuota fija total del periodo.
8. Saldo adeudado a la fecha de corte del periodo.
9. Monto disponible en la línea de crédito.
10. Tasa de interés compensatorio efectiva anual aplicable a cada consumo o transacción bajo modalidad revolving o cuotas fijas, así como la tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad por incumplimiento aplicable a la fecha del estado de cuenta.
11. Fecha en la cual se hará el cargo por la renovación de la membresía y el monto correspondiente al referido cargo, en caso se realicen cobros por este concepto. Asimismo, indicar la fecha máxima para poder cancelar la tarjeta sin cobro de la membresía.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

12. Información adicional en el lado anverso de los estados de cuenta, considerando para tal efecto, que el tamaño de letra empleada no debe ser menor a tres (3) milímetros:
- 12.1. El número de meses estimado por la empresa para que se extinga totalmente el saldo deudor, bajo las condiciones de que solamente se realice pagos mínimos y no se realice más consumos o transacciones. Para tal efecto, deberá considerarse que en cada periodo subsiguiente el titular siempre cancelará, en la fecha de pago, únicamente el pago mínimo correspondiente a los saldos deudores de cada periodo, hasta que su deuda total sea igual a cero. Dicho cálculo deberá realizarse por separado por cada moneda utilizada en la tarjeta de crédito.
  - 12.2 La cantidad a pagar, por concepto de intereses y otros cargos (comisiones y gastos) que el titular deberá asumir según el supuesto descrito en el párrafo anterior. Para tal efecto, se deberá considerar todos los cargos periódicos en la moneda correspondiente en la que son facturados, según lo pactado con el titular.
  - 12.3 En el caso de que el titular hubiera pactado los servicios a que se refiere el artículo 6° de la presente norma, referencia a los canales a través de los cuales podrá solicitar la supresión de dicha opción.
  - 12.4 El medio en el que la información sobre el cálculo del pago mínimo y los ejemplos que permiten su comprensión se encuentran accesibles al usuario (folletos informativos, dirección de página web, etc.).

La información del presente numeral deberá presentarse dentro de un recuadro, en forma destacada y fácilmente identificable, con tipo de letra sombreado o resaltado y con un tamaño no menor a tres (3) milímetros, considerando para tal efecto el siguiente texto:

**“INFORMACIÓN IMPORTANTE:**

***Si Usted solamente realiza el pago mínimo de su deuda en soles y no realiza más operaciones, esta se cancelará en \_\_\_\_ meses, pagando \_\_\_\_ soles de intereses y \_\_\_\_ soles por comisiones y gastos.***

***Si Usted solamente realiza el pago mínimo de su deuda en dólares y no realiza más operaciones, esta se cancelará en \_\_\_\_ meses, pagando \_\_\_\_ dólares de intereses y \_\_\_\_ dólares por comisiones y gastos.***

***Advertencia: realizar únicamente los pagos mínimos, en cada periodo, incrementará el monto de los intereses, los cargos totales por pagar y el tiempo en el que se cancelará el total de la deuda.***

***La información referida al cálculo del pago mínimo y sus ejemplos se encuentra a su disposición a través de los siguientes canales \_\_\_\_\_”.***

***Si hubiera pactado la disposición de efectivo, exceso de línea de crédito, consumos o transacciones en el exterior u operaciones por internet, recuerde que tiene el derecho de solicitar la supresión de dicha opción a través de los siguientes canales \_\_\_\_\_.***



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

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

Las empresas deberán remitir o poner a disposición de los titulares de tarjetas de crédito el estado de cuenta por lo menos mensualmente. Para tal efecto, deberán otorgar a los titulares la posibilidad de elegir la recepción de la mencionada información a través de uno o ambos de los siguientes mecanismos:

- a. Medios físicos (remisión al domicilio señalado por el titular).
- b. Medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros).

Las empresas y los titulares podrán pactar que no se remita o ponga a disposición el estado de cuenta, en caso no exista saldo deudor.

Asimismo, en caso de incumplimiento en el pago, cesará la obligación de las empresas de remitir los estados de cuenta, siempre que hayan transcurrido cuatro (4) meses consecutivos de incumplimiento. Las empresas y los titulares podrán pactar un plazo menor al señalado anteriormente.

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

Los titulares podrán observar el contenido de los estados de cuenta dentro del plazo establecido en el contrato, el cual no podrá ser menor a los treinta (30) días siguientes contados a partir de su fecha de entrega.

Transcurrido el plazo de treinta (30) días antes referido o el que se hubiese pactado, se presume que se ha agotado la vía interna para presentar reclamos sobre el estado de cuenta en las empresas. Cabe precisar que esta presunción no enerva los derechos de los titulares establecidos en el ordenamiento legal vigente, para reclamar en las instancias administrativas, judiciales y/o arbitrales correspondientes.

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

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

Las tarjetas de débito se expedirán con carácter de intransferible y deberán contener la siguiente información mínima:

1. Nombre del titular o usuario de la tarjeta, según lo establecido en el contrato.
2. Denominación social de la empresa que expide la tarjeta o nombre comercial; y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta al que pertenece.
3. Número de la tarjeta.
4. Fecha de vencimiento.
5. Para su uso, requieren adicionalmente la presencia de una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario.

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



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### **Artículo 13°.- Facilidades asociadas a tarjetas de débito**

Las empresas, en función a sus políticas internas, darán a los titulares la posibilidad de hacer uso, de uno o más de las siguientes facilidades, según corresponda:

1. Operaciones por internet.
2. Consumos o transacciones efectuadas en el exterior.
3. Otras previstas en los contratos suscritos con el titular.

Las empresas deberán otorgar a los titulares la posibilidad de suprimir dichas facilidades, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos cuando se contrató el producto que generó la entrega de la tarjeta de débito. Esta posibilidad deberá informarse en forma destacada, previa a la firma del contrato y contemplarse como parte de su contenido.

## **CAPÍTULO IV**

### **OTROS ASPECTOS APLICABLES A LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

#### **SUBCAPÍTULO I**

### **MEDIDAS DE SEGURIDAD APLICABLES A TARJETAS DE CRÉDITO Y DÉBITO**

### **Artículo 14°.- Medidas de seguridad asociadas al uso de las tarjetas**

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

1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta, validar la identidad del usuario mediante el uso de una clave o firma u otros mecanismos de autenticación, entre otros aspectos.
2. Aplicar procedimientos criptográficos sobre los datos críticos y claves almacenadas en el chip de las tarjetas, así como sobre aquellos existentes en los mensajes intercambiados entre las tarjetas, los terminales de punto de venta, los cajeros automáticos y las empresas emisoras.
3. En caso las empresas emisoras permitan la autorización de transacciones fuera de línea, deben aplicar un método de autenticación de datos que brinde adecuadas condiciones de seguridad, sin afectar la calidad y el rendimiento del servicio provisto al usuario.
4. Establecer límites por transacción según el perfil de riesgo del usuario, y aquellos que permitan restringir el número de transacciones consecutivas procesadas fuera de línea.
5. Disponer de mecanismos para aplicar instrucciones sobre el chip de las tarjetas en respuesta a una transacción en línea, a fin de modificar los límites establecidos según perfiles de riesgo, así como bloquear o deshabilitar aquellas tarjetas que hayan sido extraviadas o sustraídas.

### **Artículo 15°.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios**

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

1. Entregar la tarjeta y, en caso corresponda, las tarjetas adicionales al titular, excepto cuando este haya instruido en forma expresa que se entreguen a una persona distinta, previa verificación de su identidad y dejando constancia de su recepción.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

2. Entregar la primera clave o número secreto de la tarjeta según las condiciones del numeral anterior, obligando su cambio antes de realizar la primera transacción.
3. En caso de que se utilice la clave como método de autenticación, permitir que el usuario pueda cambiar dicha clave o número secreto, las veces que lo requiera.
4. Otorgar a los usuarios, la opción de contar con un servicio de notificaciones que les informe de todas las transacciones realizadas con sus tarjetas, inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante mensajes de texto a un teléfono móvil y/o correo electrónico, entre otros mecanismos que pueden ser pactados con los usuarios. Debe permitirse al usuario, la posibilidad de elegir uno o varios servicios de notificación, para determinados tipos de operaciones o excluir alguna con la que no quisiera contar, informándole, en cualquier caso, sobre los riesgos asociados a dicha exclusión.
5. Poner a disposición de los usuarios, la posibilidad de comunicar a la empresa que realizarán operaciones con su tarjeta de crédito desde el extranjero, antes de la realización de estas operaciones con su tarjeta de crédito desde el extranjero.

### **Artículo 16°.- Medidas de seguridad respecto al monitoreo y realización de las operaciones**

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

1. Contar con sistemas de monitoreo de transacciones, que tengan como objetivo detectar aquellas transacciones que no corresponden al comportamiento habitual de consumo del usuario.
2. Implementar procedimientos complementarios para gestionar las alertas generadas por el sistema de monitoreo de transacciones.
3. Identificar patrones de fraude, mediante el análisis sistemático de la información histórica de las transacciones, los que deberán incorporarse al sistema de monitoreo de transacciones.
4. Establecer límites y controles en los diversos canales de atención, que permitan mitigar las pérdidas por fraude.
5. Requerir al usuario la presentación de un documento oficial de identidad, cuando sea aplicable, o utilizar un mecanismo de autenticación de múltiple factor. La Superintendencia podrá establecer montos mínimos a partir de los cuales se exija la presentación de un documento oficial de identidad.
6. En el caso de operaciones de retiro, depósito o disposición de efectivo, según corresponda, u otras con finalidad informativa como información sobre las transacciones realizadas u otra similar, deberá requerirse la clave secreta del usuario, en cada oportunidad, sin importar el canal utilizado para tal efecto.

### **Artículo 17°.- Medidas en materia de seguridad de la información**

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

Asimismo, resultan de aplicación las siguientes obligaciones:

1. Asegurar que las transacciones realizadas por los usuarios, a través de los canales provistos por las empresas utilicen mecanismos de autenticación, en particular cuando se trate de operaciones importantes, según los límites que la empresa determine conforme al artículo precedente.
2. Cumplir con los requerimientos de seguridad establecidos en el PCI Data Security Standard (PCI DSS), el cual considera, entre otras, las siguientes medidas:



## **SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

- a. Desarrollar y mantener una red de intercambio de datos segura, para lo cual deberá contar con dispositivos de control del tráfico computarizado entre redes internas y externas, así como evitar el uso de contraseñas y parámetros de seguridad predeterminados, provistos por los proveedores de servicios de tecnología.
- b. Implementar mecanismos para proteger los datos de los usuarios, incluyendo, entre otros, el cifrado, truncamiento y ocultamiento de información. Deben establecerse políticas y procedimientos para el almacenamiento, retención y eliminación de datos confidenciales, así como para la gestión de claves criptográficas. Asimismo, las empresas deben asegurarse que la transmisión de los datos del usuario se realice de manera cifrada en las redes públicas.
- c. Mantener un programa de administración de vulnerabilidades, que establezca la actualización periódica de los programas informáticos contra software malicioso y la instalación de parches de seguridad proporcionados por los proveedores de tecnología.
- d. Implementar adecuadas políticas de control de acceso, que permitan restringir el acceso a los datos de los usuarios solo al personal autorizado, asignar un identificador único a cada persona que acceda a ellos y aplicar métodos apropiados de autenticación. Asimismo, se deben aplicar controles de seguridad física en el entorno de acceso a datos de los usuarios, abarcando el personal interno, subcontratado y visitantes.
- e. Supervisar y evaluar todos los accesos a los recursos de red y a los datos de los usuarios, así como el análisis de riesgos y vulnerabilidades, con una periodicidad razonable que permita prevenir y detectar accesos no autorizados. Para ello, las empresas deberán mantener y resguardar las pistas de auditoría generadas por todos los componentes del sistema, y conservarlas durante al menos un año.
- f. Mantener una política de seguridad de la información que establezca el nivel de seguridad objetivo y comunique las responsabilidades asociadas a su implementación a todo el personal. Dicha política debe incluir un programa formal de capacitación en seguridad de la información, en función a las responsabilidades específicas que corresponden al personal, controles aplicables a los proveedores de servicios y un plan de respuesta a eventos de violación de seguridad que sea probado anualmente.

### **Artículo 18°.- Medidas de seguridad en los negocios afiliados**

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

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

1. Contar con procedimientos de aceptación de las transacciones, incluyendo entre otros la verificación de la validez de la tarjeta, la identidad del usuario, y la firma en caso de ser aplicable.
2. No retener información de la tarjeta, más allá de utilizarla para solicitar la autorización de una transacción.
3. Cumplir con los requerimientos de seguridad del presente Reglamento, en lo que les sea aplicable.

### **Artículo 19°.- Requerimientos de seguridad en caso de subcontratación**

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



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

**Artículo 20°.- Evaluación externa**

Las empresas deberán contar con una evaluación externa independiente, respecto al cumplimiento de las medidas de seguridad señaladas en el numeral 2 del artículo 17° del Reglamento, al menos una vez al año.

**SUBCAPÍTULO II**  
**OBLIGACIONES ADICIONALES DE LAS EMPRESAS**

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

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

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

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

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

**Artículo 22°.- Atención de transacciones que pueden corresponder a patrones de fraude**

Las empresas deben contar con procedimientos para la atención de transacciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir cuando menos los siguientes aspectos:

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

**Artículo 23°.- Responsabilidad por transacciones no reconocidas**

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, las empresas serán responsables de demostrar que las transacciones fueron autenticadas y registradas. Al respecto, los registros asociados a la transacción no son suficientes para probar que el usuario autorizó la transacción o que actuó fraudulenta o negligentemente.

El usuario no es responsable de ninguna pérdida en los siguientes casos:

1. Transacciones realizadas luego de que la empresa fuera notificada del extravío, sustracción o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene.
2. Cuando fallas en los sistemas de la empresa, impidan la recepción y/o el registro de la notificación realizada por parte del usuario, respecto a la pérdida o sustracción de la tarjeta.
3. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.



## **SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

4. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios por las empresas para efectuar operaciones.
5. Por la manipulación de los cajeros automáticos o los ambientes en que estos operan, así como los terminales de puntos de venta.
6. Cuando se haya producido una suplantación del usuario.
7. Transacciones realizadas luego de la cancelación de la tarjeta o cuando esta haya expirado.

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

Las empresas no podrán trasladar a los usuarios como gasto o comisión, según corresponda, el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de transacciones no autorizadas, que son de responsabilidad de la empresa.

### **Artículo 25°.- Devolución o destrucción**

En caso de anulaciones de tarjetas, con excepción de los casos de extravío o sustracción, las empresas procurarán la devolución física de la tarjeta encargándose de su destrucción en presencia del titular o del usuario. La misma disposición resulta aplicable cuando se expidan duplicados o nuevas tarjetas en reemplazo de las deterioradas, o en caso de la resolución o término del contrato suscrito. En caso de que la devolución física de la tarjeta no sea posible, el titular o usuario de esta será responsable de su destrucción. Las empresas deberán comunicar a los establecimientos afiliados la invalidez en los casos de tarjetas anuladas o sustituidas antes del término de su vigencia.

## **SUBCAPÍTULO III EN MATERIA DE SUPERVISIÓN**

### **Artículo 26°.- Comunicación para expedir tarjetas**

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

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

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

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

## **DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

### **Primera.- Reglamento de Transparencia**

Resultan aplicables a los contratos de tarjetas de crédito y débito, y demás aspectos derivados de estos, las disposiciones reguladas en el Reglamento de Transparencia.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### **Segunda.- Remisión de reportes**

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

### **Tercera.- Plazo de adecuación**

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

- A partir del 1 de julio de 2014, todas las nuevas tarjetas de débito y crédito deberán ser emitidas con chip.
- A partir del 1 de diciembre de 2014, esta obligación también resulta aplicable, para las tarjetas emitidas con anterioridad al 1 de julio de 2014, debiendo considerarse como fecha máxima de vigencia de dichas tarjetas, el 30 noviembre de 2014, aun cuando éstas cuenten con un plazo mayor de vencimiento.
- A partir del 1 de septiembre de 2015, las empresas deberán asegurar que las redes de cajeros automáticos, que brindan a sus clientes para sus operaciones (ya sean redes propias o redes contratadas con terceros en el territorio nacional), puedan autenticar las tarjetas emitidas, a través del uso del chip o circuito integrado, incorporado en la tarjeta para realizar las operaciones solicitadas por los clientes.
- A partir del 1 de enero de 2016, las empresas que permitan la realización de operaciones, sin utilizar el circuito integrado o chip incorporado en las tarjetas, deberán asumir los riesgos y, por lo tanto, los costos de dichas operaciones, en caso no sean reconocidas por los usuarios.
- Para implementar lo requerido en el numeral 4 del artículo 15°, así como lo señalado en los artículos 14°, 16 y 17°, las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2014. Asimismo, la evaluación externa independiente, requerida en el artículo 20°, será exigible a partir del año 2015.
- Para implementar lo dispuesto en los artículos 6°, 10° y 13° las empresas tendrán un plazo de adecuación hasta el 31 de diciembre de 2013.

**Artículo Segundo.-** El Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por el artículo 1°, entrará en vigencia a los sesenta (60) días, contados a partir del día siguiente de la publicación de la presente resolución, en el Diario Oficial "El Peruano", fecha en la cual quedará derogado el Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado por Resolución SBS N° 264-2008 y sus normas modificatorias, así como el artículo 32° del Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG**

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