



Lima,

Resolución S.B.S.
N° -2015

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 6283-2013, se aprobó el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico que, entre otros aspectos, establece disposiciones en materia de transparencia de información y contratación con usuarios de dinero electrónico;

Que, mediante Resolución SBS N° 6284-2013 se aprobó el Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico que, reglamenta los principales aspectos aplicables a las referidas empresas;

Que, atendiendo a las particularidades del servicio de dinero electrónico resulta necesario incorporar modificaciones a dichas disposiciones normativas, con el fin de establecer precisiones sobre aspectos aplicables al servicio de atención al usuario, así como en materia de transparencia de información y contratación del servicio;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, 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;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Estudios Económicos, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9 y 19 del artículo 349° 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, así como las facultades otorgadas en la Ley N° 29985 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 090-2013-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Sustituir el Título III del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, por lo que se indica a continuación:



“TÍTULO III
ASPECTOS APLICABLES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN,
CONTRATACIÓN Y SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 11.- Aspectos generales en materia de transparencia de información y atención al usuario

11.1 La contratación de cuentas de dinero electrónico, tanto simplificadas como generales, se rige por las disposiciones del presente título, el cual desarrolla el Régimen Simplificado de Transparencia establecido con arreglo a la Sexta Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, que resulta aplicable en forma complementaria a las disposiciones contempladas en el presente título, según corresponda.

11.2 Para la prestación del servicio de dinero electrónico, los emisores de dinero electrónico deben poner a disposición de los usuarios, por lo menos, los siguientes canales de recepción de reclamos:

- a) Red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con ellas.
- b) Vía telefónica al número designado para la recepción de reclamos o vía electrónica (al correo electrónico establecido por la empresa y/o su página web).

11.3 La presentación de requerimientos, tales como consultas, solicitudes de información y otras solicitudes por parte de los usuarios, puede ser realizada por los medios y canales que las empresas definan para tal efecto, siempre que sean gratuitos y de fácil acceso, considerando lo señalado en la Circular de Servicio de Atención al Usuario.

11.4 Los emisores de dinero electrónico deben proporcionar capacitación adecuada a las personas involucradas en el proceso de contratación y sistema de atención al usuario del servicio de dinero electrónico, de sus oficinas de atención al público, establecimientos de operaciones básicas (EOB) y atención por vía telefónica, así como cajeros corresponsales, con la finalidad de asegurar que estas se encuentren en capacidad de explicar, cuando corresponda, la información que debe brindarse y/o la que sea requerida por los usuarios, considerando lo señalado en el presente título.

11.5 Con excepción de las disposiciones contempladas en el numeral 6.3 de la Circular de Servicio de Atención al Usuario – Circular G-176-2014 y sus normas modificatorias, al servicio de dinero electrónico le resultan aplicables las demás disposiciones contenidas en la referida Circular.

Artículo 12.- Información antes de la contratación

Los emisores de dinero electrónico deben brindar y/o poner a disposición de los usuarios de manera previa a la celebración del contrato, la siguiente información a través de las oficinas de atención al público, en caso cuenten con ellas, y su página web:

- a) El tarifario, que debe hacer referencia a las comisiones y gastos aplicables.
- b) El contrato y un resumen de condiciones que forma parte integrante del contrato. El resumen debe incorporar, como mínimo: i) las comisiones y gastos aplicables a las operaciones con dinero electrónico, ii) las características de las operaciones y las condiciones, los límites asociados a las operaciones y las restricciones aplicables a la cuenta dinero electrónico, iii) los supuestos de responsabilidad de las partes, iv) los canales disponibles para la atención de requerimientos y reclamos; y, v) los mecanismos de comunicación a disposición de los usuarios para realizar el bloqueo de las cuentas de dinero electrónico.



Adicionalmente, en caso la empresa permita realizar la contratación del servicio de dinero electrónico a través de un número telefónico designado por las empresas y/o de canales complementarios como los cajeros corresponsales y los EOB, la empresa debe difundir y poner a disposición de los usuarios, a través de dichos canales, como mínimo: i) la información a que hace referencia el resumen de condiciones, la que en el caso de contratación presencial por canales complementarios, debe encontrarse en un lugar destacado y de fácil acceso de dicho canal; y ii) la información sobre los canales establecidos para acceder a la información adicional señalada en el presente título.

Artículo 13.- Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del servicio

La información sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones del servicio se debe incluir en los formularios contractuales y en la página web.

En la página web se debe considerar –como mínimo- la información que se detalla a continuación:

- a) Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del medio de pago que se proporciona con la cuenta de dinero electrónico, tales como tarjetas u otros, en caso corresponda.
- b) El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta de dinero electrónico.
- c) El 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 puede ser más engorroso que aquel dispuesto para contratar, por lo que no pueden establecerse requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio del derecho a resolver el contrato.
- d) El procedimiento aplicable para realizar el bloqueo de la cuenta de dinero electrónico.
- e) Otros que establezcan los emisores de dinero electrónico o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

Artículo 14.- Determinación de comisiones y gastos

Para efectos de lo dispuesto en el presente título, se entiende por comisión o gasto a la retribución por la prestación de un servicio efectivo, que incluye la prestación del servicio de dinero electrónico, previamente acordados con el usuario y que cuente con justificación técnica.

Las comisiones son retribuciones por servicios prestados por la empresa y los gastos retribuciones por servicios en que incurre la empresa con terceros por cuenta del usuario.

Las disposiciones generales contenidas en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero respecto de comisiones y gastos resultan aplicables, en lo que corresponda, atendiendo a las particularidades del servicio de dinero electrónico.

Artículo 14 – A°.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de dinero electrónico debe contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Las características de las operaciones y las condiciones, los límites asociados a las operaciones, así como las restricciones aplicables a la cuenta de dinero electrónico.
- b) Las condiciones de reconversión.
- c) Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del medio de pago que se proporciona con la cuenta de dinero electrónico, en caso corresponda.
- d) Los canales puestos a su disposición para la realización de las operaciones con dinero electrónico, indicando los requisitos para su utilización.
- e) La posibilidad de que el cliente solicite el bloqueo temporal o definitivo de su cuenta de dinero electrónico.
- f) Procedimiento aplicable para la resolución del contrato.



- g) Los supuestos de responsabilidad de las partes: al respecto, debe indicarse que, el cliente no es responsable de ninguna pérdida en los supuestos indicados en el artículo 14-E.
- h) Otros que establezcan los emisores de dinero electrónico o la Superintendencia, mediante oficio múltiple.

Las cláusulas generales de contratación de los contratos de dinero electrónico deben ser aprobadas por la Superintendencia, considerando para tal efecto lo dispuesto en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.

Artículo 14-B°.- Contratación de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico pueden celebrar contratos por canales presenciales o no presenciales, excepto en el caso de extranjeros, que solo podrá ser presencial y por escrito según lo establecido en el tercer párrafo del artículo 8°, considerando para tal efecto lo siguiente:

- a) La contratación presencial y escrita se realiza a través de la firma del contrato y resumen de condiciones por duplicado, quedando un ejemplar en poder de los emisores de dinero electrónico como constancia de su entrega al cliente.
- b) La contratación no presencial o presencial a través de mecanismos distintos al escrito, debe cumplir las siguientes condiciones:
 - i. La contratación se realiza por teléfono o a través de medios electrónicos.
 - ii. El emisor de dinero electrónico debe contar con mecanismos adecuados para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas y pueda dejarse constancia de la aceptación por parte del titular de la cuenta de dinero electrónico, de las estipulaciones contractuales, las cuales deben estar a disposición de los usuarios considerando lo dispuesto en el artículo 12°. En estos casos no se requerirá la firma manuscrita de los formularios contractuales.
 - iii. Las empresas pueden determinar que el contrato y el resumen de condiciones se entreguen a través de alguno de los siguientes medios:
 - Mediante la entrega del contrato en el domicilio establecido por el cliente.
 - Mediante la entrega del contrato por correo electrónico, siempre que: i) se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios y ii) se cumplan los criterios de seguridad para autenticidad, integridad y disponibilidad, según lo establecido en la Circular G-140-2009 o la que la sustituya.
 - Mediante la entrega del contrato en las oficinas de atención al público de la empresa que otorga el servicio de dinero electrónico.
 - Mediante una comunicación al titular de la cuenta, considerando un enlace específico a la página web señalada por la empresa, que permita el acceso del usuario a su contrato, siempre que: i) se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios y ii) se guarden las medidas de seguridad apropiadas de autenticidad, integridad y disponibilidad, según lo establecido en la Circular G-140-2009 o la que la sustituya.
- c) El contrato debe permanecer a disposición de los usuarios durante su vigencia.

El emisor de dinero electrónico debe conservar la constancia de la celebración del contrato y de su entrega o puesta a disposición por el plazo establecido en el artículo 183° de la Ley General.

Artículo 14° - C.- Modificaciones contractuales

Las modificaciones unilaterales referidas a: i) comisiones, ii) gastos; y, iii) otras estipulaciones contractuales, solo proceden en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas 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.



PREPUBLICACIÓN

Los emisores de dinero electrónico deben pactar con el cliente los medios de comunicación idóneos para cumplir con la disposición de comunicación previa, considerando para tal efecto lo siguiente:

- a) Se debe comunicar a través de medios de comunicación directos, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, mensajes de texto o comunicaciones telefónicas al cliente, las modificaciones contractuales referidas a:
 - i. Comisiones y gastos cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a los usuarios.
 - ii. La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento.
 - iii. La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
- b) Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, debe emplearse medios de comunicación que permitan al cliente tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo con lo que para tal efecto se pacte con estos.
- c) En dichas comunicaciones previas debe indicarse de manera expresa:
 - i. Que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
 - ii. Que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato.
- d) Debe dejarse constancia respecto a las comunicaciones realizadas a los clientes.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales 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 debe informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 14° - D.- Mecanismo de comunicación a disposición de los usuarios para el bloqueo de cuentas de dinero electrónico

Los emisores de dinero electrónico deben contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios realizar el bloqueo de sus cuentas de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico, o de la información que contiene. Dicha infraestructura debe encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

Se debe 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 debe generar un código de registro a ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. Asimismo, en caso el cliente lo solicite, se le debe enviar según elección del cliente, una copia del registro de la comunicación efectuada, a través de medios físicos o electrónicos.

La información referida a los mecanismos de comunicación establecidos por los emisores de dinero electrónico para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, debe encontrarse publicada en la parte inicial de la página web de los emisores de dinero electrónico; en los demás medios establecidos para brindar dicha información, esta debe ser 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 14° - E.- Traslado de costos por la contratación de seguros y/o creación de mecanismos de protección o contingencia

El usuario no es responsable de ninguna pérdida en casos de: i) clonación del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, ii) cuando las operaciones hayan sido realizadas luego de que la empresa fuera notificada del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, iii) suplantación del usuario en las oficinas de los emisores de dinero electrónico, o iv) funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por los emisores para efectuar operaciones; salvo que la empresa demuestre su responsabilidad.

Las empresas no pueden establecer un gasto o comisión dirigido a cubrir el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas, de conformidad con lo señalado en el párrafo precedente, que sean de su responsabilidad.

Artículo Segundo.- Incorporar en la Primera Disposición Final y Complementaria del Reglamento de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico el siguiente texto:

“Primera.- Otra normativa aplicable

Las disposiciones contenidas en la Ley General referidas a las empresas del sistema financiero son de aplicación a las EEDE, en lo que resulte pertinente teniendo en cuenta las operaciones que se encuentran autorizadas a realizar.

Las EEDE se encuentran sujetas, en lo que resulte pertinente teniendo en cuenta las operaciones que se encuentran autorizadas a realizar, a toda norma o disposición emitida por la Superintendencia que haga referencia en su alcance o que resulte aplicable, de manera conjunta, a las empresas del sistema financiero:

(...)

- La Circular N° B-2197-2011, F-537-2011, CM-385-2011, CR-253-2011, EF-6-2011, EAH-12-2011, EAF-247-2011, EDPYME-140-2011 sobre aplicación de normas prudenciales conforme el artículo 85° del Código de Protección y Defensa del Consumidor”.

Artículo Tercero.- Incorporar como Cuarta Disposición Final y Complementaria del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico el siguiente texto:

“Cuarta.- Las cuentas operativas de dinero electrónico que mantienen las empresas con otras emisoras de dinero electrónico y/o con los cajeros corresponsales no se encuentran sujetas a las disposiciones contempladas en el Título III “De la Contratación y Transparencia” del Reglamento”, y para su contratación son de aplicación las disposiciones de la tercera disposición final y complementaria del Reglamento de Transparencia en lo que corresponda.”.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

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

Regístrese, comuníquese y publíquese.