



Lima, de de 2009

**Resolución S.B.S.**  
**Nº -2009**

*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, que establece disposiciones adicionales y específicas a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor destinadas a dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros;

Que, en virtud de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 28587, esta Superintendencia aprobó, mediante Resolución SBS N° 1765-2005 de fecha 29 de noviembre de 2005, el Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, estableciendo las normas de carácter reglamentario necesarias para el cumplimiento de la referida Ley;

Que, mediante Resolución SBS N° 264-2008, del 11 de febrero de 2008, se aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito;

Que, como producto de la labor de supervisión efectuada, se ha considerado necesario modificar ambos reglamentos con la finalidad brindar una mayor transparencia y consecuentemente un fortalecimiento de la protección al usuario del sistema financiero;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Asesoría Jurídica y Estudios Económicos, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario, y; habiéndose cumplido con el plazo de difusión de los proyectos de normas legales de carácter general a que se refiere el artículo 14° del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 18 del artículo 349° de la Ley General;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Modificar los literales h), i) y u) del artículo 2°, el artículo 4°, 6°, 9°, 10°, 11°, 15°, 16°, 17-A°, 18°, 20°, 28°, 30°, 32°, 33°, 35°, 40°, 43°, 47°, 54°, segunda disposición complementaria y final, cuarta disposición complementaria y final y el Anexo 5 del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la



contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005, en adelante el Reglamento, en los términos que se indican a continuación:

**“Artículo 2.- Definiciones**

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

(...)

h) Ley de Protección al Consumidor: Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM.

i) Ley de Represión de la competencia desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044.

u) Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las empresas, y que sea definido como usuario de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias.

**Artículo 4°.- Determinación de las tasas de interés**

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.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en forma efectiva anual para todo tipo de operaciones. Adicionalmente podrán expresarse, como tasas de interés correspondientes a otros periodos. En este último caso la tasa efectiva anual deberá indicarse de manera destacada en comparación con otras tasas de interés. Para efectos de su determinación y aplicación, las empresas deberán tener en cuenta la 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 6°.- Determinación de las 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.

Las comisiones constituyen retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios o clientes, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa. Los gastos son aquellos costos debidamente acreditados, en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para brindar servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas que, de acuerdo a lo pactado, serán de cargo del cliente.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones y gastos o cobrar primas de seguro al cliente o usuario por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por éste.

**Artículo 9°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios.**

Las empresas deberán informar al público en general las tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.



Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida en el párrafo precedente, las empresas deberán difundir la tasa de interés efectiva anual. Para ello deberán considerar que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días.

La información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Tratándose de la información referida a los seguros que las empresas ofrezcan, estén o no asociados a operaciones crediticias, las empresas deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinado, las exclusiones del seguro y el plazo para solicitar la cobertura precisando que no se trata de un plazo de caducidad. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza; sin perjuicio de ello, los pagos efectuados por los contratantes del seguro a las empresas se consideran abonados a la compañía de seguros. Los seguros antes mencionados deberán cumplir con los criterios señalados en el Capítulo II del presente Título.

En el caso de servicios tales como transferencias de fondos, cambio de moneda extranjera, venta de cheques de gerencia, cheques de viajero, alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia, entre otros, las comisiones y/o gastos que correspondan deberán ser informadas a los usuarios. La información que se otorgue para la adquisición de cheques de gerencia y cheques de viajero deberá incluir además, las condiciones que se aplicarán para efectos de su emisión, así como cualquier otra información que de acuerdo a la práctica bancaria deba ser de conocimiento del usuario. Asimismo, en el caso de alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia deberá informarse adecuadamente acerca de las responsabilidades de la empresa y del usuario, indicando la diferencia entre ambos servicios.

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

La información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las empresas deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que las distintas empresas apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que la empresa utilice para su difusión.

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 se incluya el nombre en un idioma extranjero.

#### **Artículo 10° Medios de Difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios**

Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y gastos comprendida en el artículo 8° de la Ley N° 28587, las empresas deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página web. En las oficinas de atención al público, en que pueda solicitarse los productos o servicios que brinde la



empresa, se debe mantener a disposición de los interesados un listado o tarifario que contenga las tasas de interés, comisiones y gastos que aplica la empresa por dichos productos y servicios, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina, en una vitrina, atril u otro similar. En caso de modificación de dichos conceptos, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa, tanto en sus oficinas de atención al público y su página Web.

Cuando las tarifas sean exhibidas en un soporte diferente a la vitrina, deberá colocarse un aviso en ésta, informando la existencia y disponibilidad de los tarifarios en otros medios, para que el usuario pueda conocer la existencia de esos otros medios y eventualmente recurrir a ellos para acceder a los tarifarios. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información que contienen.

Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles o soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros, para lo cual será de aplicación el Anexo N° 3 del Reglamento. Sin perjuicio de ello, en el caso de oficinas de atención al público ubicadas en provincias donde el público en general mayoritariamente utiliza el quechua, aimara u otro lengua distinto al castellano, de acuerdo a la información que proporciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), adicionalmente, los tarifarios deberán ser exhibidos en dicho idioma, debiéndose contar con material informativo complementario en tal lengua.

La difusión de información sobre tasas de interés, 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 y deberá estar permanentemente actualizada, debiendo ser idéntica a la información que la empresa difunda en sus oficinas de atención al público. Asimismo, las empresas deberán mantener un enlace 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.

De manera adicional, para el cumplimiento de la obligación de difusión indicada en el primer párrafo de este artículo, las empresas podrán utilizar otros medios de difusión tales como comunicaciones telefónicas o escritas que se dirigirán al usuario, avisos televisivos, radiales, prensa escrita o folletos de ser el caso.

Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de operaciones activas y pasivas y servicios, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tasas de interés, comisiones y gastos, en caso corresponda. 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 o 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 o en la página web de la entidad. Si el objetivo del folleto es difundir los aspectos cuantitativos antes indicados correspondientes a determinadas operaciones, entonces, dichos folletos deberán contener ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan bajo el supuesto de cumplimiento de las condiciones previstas. Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberán incluir la tasa de costo efectivo anual aplicable al ejemplo; adicionalmente, en dichos folletos deberá indicarse todos los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo los intereses moratorios y otros cargos que resulten aplicables. Para el caso de operaciones pasivas indicadas en el artículo 17A° del Reglamento, el ejemplo que se utilice a afectos



de calcular la tasa de rendimiento efectivo anual 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 Anexo N° 1-A del 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, según lo dispuesto en el artículo 17B° del Reglamento.

Asimismo, con el objeto de brindar a los usuarios toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2° de la Ley N° 28587, las empresas pondrán a disposición de los usuarios, los formularios contractuales en sus locales y a través de la página web

Cuando se entregue al usuario o al público en general, información sobre tasas de interés, 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.

En los casos en que la información que se difunda tenga contenido publicitario, las empresas deberán observar las normas comprendidas en el artículo 11° del presente Reglamento.

#### **Artículo 11°.- Publicidad de operaciones y servicios**

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

En tal virtud, aquellos actos o conductas realizadas por las empresas, tales como la publicidad, que tengan por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, serán analizados por INDECOPI de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente en materia de represión de la competencia desleal.

#### **Artículo 15°.- Hoja Resumen y cronograma de pagos**

La Hoja Resumen muestra el detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, 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.

La Hoja Resumen es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la empresa.

La Hoja Resumen deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la empresa deberá absolverlas de conformidad con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento. Luego de leído el documento y absueltas las dudas que hubieran, 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.



La Hoja Resumen junto con el Contrato, debidamente firmados, deberá mantenerse en los archivos que la empresa disponga para su conservación.

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. En el caso de tarjetas de crédito, cuando no sea posible conocer el monto de la línea de crédito al momento de la suscripción del contrato, se deberá indicar en la Hoja Resumen la línea de crédito mínima a la que podría acceder el cliente, señalándose que el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito. Igualmente, se deberá indicar que inclusive podría no otorgársele dicho medio de pago como resultado de la evaluación crediticia.
- b) 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 modificación. 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.
- c) El monto total de intereses compensatorios.
- d) La tasa de interés moratoria.
- e) El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f) 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, si los hubiere, entre otros.
  - 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. No se incluirán los gastos pagados directamente por el cliente.
  - f.3. La tasa de costo efectivo, calculada según el artículo 17° del Reglamento, la que no será requerida en operaciones activas pactadas en modalidades distintas a las del sistema de cuotas.
  - f.4. Las reducciones en las cuotas o en el monto adeudado por pago oportuno que se hubieran pactado, precisando, de ser aplicable, la fecha o período en que se aplicaría el beneficio y el monto respectivo, de acuerdo a las condiciones pactadas.

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 párrafo anterior tales como montos, cuotas, número de cuotas y tasa de costo efectivo que el cliente deberá pagar durante la vigencia del contrato. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final luego de determinadas las fechas de pago; debiendo ser suscrito por el usuario al momento de su recepción. Adicionalmente, debe señalarse el plazo para la entrega del cronograma definitivo, el cual no deberá exceder de treinta (30) días; así como la obligación que tienen las partes intervinientes de firmarlo y de incorporarlo como parte del Contrato.

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 a través de la vía electrónica, debiendo existir un documento que sustente dicha elección. Para tal efecto no será aplicable la exigencia de solicitar la



firma del cliente en el documento, siendo suficiente que exista un documento que acredite el envío 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, suscritos o con la correspondiente constancia de entrega, según se haya pactado conforme a lo señalado en el presente artículo.

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.

- g) Los conceptos que se aplicarán por incumplimiento de obligaciones contraídas, si se hubieran pactado, debiendo mostrarse dichos conceptos en una misma sección de manera que sean fácilmente visibles para el cliente. Asimismo, se deberá indicar que ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.
- h) Todos los beneficios pactados por el pago del crédito en el tiempo.
- i) El derecho del consumidor 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 los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.
- j) Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.
- k) Una declaración final del cliente referida a que la Hoja Resumen, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvió sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
- l) Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

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 disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago a que alude el literal f.1 del párrafo precedente.

#### **Artículo 16°.- Cartilla de información**

La Cartilla de Información muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y 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 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.

La Cartilla de Información es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la empresa.



La Cartilla de Información deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la empresa deberá absolverlas de conformidad con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento. Luego de leído el documento y absueltas las dudas que hubieran, 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.

La Cartilla de Información junto con el Contrato, debidamente firmados, deberá mantenerse en los archivos que la empresa disponga para su conservación.

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 modificación.
- b. La tasa de rendimiento efectivo anual, indicando si es fija o variable.
- 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. La tasa y el monto de tributos que se aplicará por la operación, de ser el caso.
- i. Una declaración final del cliente referida a que la Cartilla de Información, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvieron sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
- j. La tasa de rendimiento efectivo anual correspondiente al ejemplo señalado en el artículo 10° de la presente norma, calculada según el artículo 17A°.
- k. El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17B° de la presente norma.
- l. Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

En el caso de cartillas de información correspondientes a depósitos a plazos, adicionalmente, deberá incluirse la tasa aplicable o, en su defecto, los mecanismos aplicables para determinarla respecto al supuesto de retiro anticipado de los fondos cuando se pacte que será de aplicación la tasa de interés que corresponda a otra clase de depósitos.

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.

#### **Artículo 17A°.- Tasa de rendimiento efectivo anual**

La tasa de rendimiento efectivo anual de las cuentas de ahorro, depósitos a plazo y depósitos CTS 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. La tasa



de rendimiento efectivo deberá expresarse en términos anuales, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

En los casos en que la tasa de rendimiento efectivo anual resulte idéntica a la tasa de interés efectiva anual, se podrá utilizar indistintamente cualquiera de éstas, informando expresamente que tienen el mismo valor. En caso dichas tasas sean distintas, se utilizará un monto referencial a efectos de calcular la tasa de rendimiento efectivo anual a un año considerando un año de trescientos sesenta (360) días, asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta.

Las empresas en sus oficinas deberán mantener a disposición del público la información sobre tasas de rendimiento efectivo anual de los depósitos e imposiciones a través de los programas para la liquidación de intereses y de pagos, a los cuales accederá por intermedio del personal de atención a los clientes.

**Artículo 18°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados a operaciones activas**

Las empresas que ofrezcan a los usuarios seguros asociados a operaciones activas, tales como, seguros de desgravamen, seguros de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, seguro contra fraude, así como cualquier otro tipo de seguro individual o colectivo asociado a las operaciones activas que realizan, deberán observar lo siguiente:

- a) Al contratar los referidos seguros deberán procurar obtener las mejores condiciones de las pólizas para sus clientes.
- b) 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 deberá ser tramitado por el usuario ante la compañía de seguros que emite la póliza y entregado a la empresa. En caso de no pactarse la forma de pago antes indicada, el usuario deberá acreditar ante la empresa que la compañía de seguros le comunicará sobre cualquier incumplimiento del pago de la prima que podría poner en riesgo la vigencia de la póliza.
- c) 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.
- d) Recibida la indemnización del seguro, en su calidad de beneficiario, deberá 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 diez (10) días de recibida la indemnización.



- e) Tomado conocimiento del fallecimiento de alguno de los asegurados deberá de cursar una carta a los beneficiarios señalados por el contratante o asegurado en la última declaración de beneficiarios efectuada, de conformidad con la Ley de Registro de Seguro de Vida.

**Artículo 20°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales.**

Las modificaciones unilaterales referidas a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes. Las modificaciones antes indicadas deben ser comunicadas previamente dentro de los plazos señalados en los artículos 21°, 22° y 23° del Reglamento, salvo que 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.

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato, en caso lo estime pertinente. En caso se ejerza dicho derecho no procederá aplicar ninguna comisión por prepago, compra de deuda, cancelación anticipada de contrato u otra equivalente.

Asimismo, junto a las comunicaciones previas, deberá alcanzarse la modificación al cronograma de pagos en caso corresponda, según lo señalado en el artículo 24° de este Reglamento.

Los medios que se utilicen para efecto de proceder a comunicar al cliente las modificaciones a las condiciones y términos comprendidos en el contrato, deberán dar preferencia a los mecanismos que se indican en el artículo 25° del Reglamento.

En casos específicos de renovación o de prórroga automática de depósitos a plazos, las empresas deberán comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas con anterioridad, si éstas suponen un perjuicio al cliente.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable para las modificaciones contractuales que se efectúen para la incorporación de otros servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto contratado y que, por ende, no constituya una condición para contratar. En estos casos, una vez efectuada la comunicación de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes, deberá otorgarse al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique necesariamente una resolución del contrato principal.

**Artículo 28°.- 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 estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal o legajos del personal, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

Asimismo, el personal que labore en oficinas de atención al público ubicadas en zonas geográficas donde el público en general mayoritariamente utilice el quechua, aymara u otra lengua distinto al



castellano, de acuerdo a la información que proporciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), deberá estar debidamente capacitados en dicho lengua.

**Artículo 30°.- Difusión de información en materia de reclamos**

Las empresas difundirán a través de su página web, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios. La información que se difunda deberá mostrar información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamos, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su absolución, según lo indicado en el Anexo N° 2 del Reglamento. Dicha información deberá ser consistente con aquella que la empresa remita periódicamente a esta Superintendencia, respecto a los reclamos recibidos de los usuarios, de acuerdo al marco normativo vigente. Tal información deberá mantenerse en su página web por un plazo no menor de un año.

**Artículo 32°.- Información comprendida en los estados de cuenta por tarjetas de crédito**

La información comprendida en los estados de cuenta por tarjetas de crédito que las empresas remitan a sus clientes deberá tener las características señaladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito vigente.

Tratándose de los consumos cuyo pago se haya pactado para ser realizado bajo el sistema al contado, en efectivo o revolvente, deberá indicarse la relación de todos los consumos. Asimismo, si bajo dichos sistemas se contempla la posibilidad de realizar pagos mínimos, se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, tal como lo prevé el sexto párrafo del artículo 6° de la Ley N° 28587.

Cuando se trate de consumos cuyo pago se haya pactado para ser realizado bajo un sistema de cuotas, se deberá informar junto con la cuota total que corresponda al período de facturación, las cuotas por los consumos efectuados desglosando el monto del principal así como el monto de intereses, comisiones y gastos que correspondan en cada caso. Si por razones operativas, debidamente comunicadas a esta Superintendencia, no se puede mostrar el desglose antes indicado, las empresas deberán revelar el monto total del principal, de los intereses, de las comisiones y gastos que correspondan a las cuotas del período.

Asimismo, cuando bajo el sistema de cuotas se ofrezca al cliente la posibilidad de efectuar pagos mínimos, menores a lo que sería la cuota total o se ofrezca la posibilidad de pagar la cuota total en partes, se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, tal como lo prevé el sexto párrafo del artículo 6° de la Ley N° 28587. En el lado anverso de los estados de cuenta deberá incluirse las siguientes glosas informativas, de manera fácilmente identificable: *“Si hubiera pactado la disposición de efectivo, recuerde que tiene el derecho de solicitar la supresión de dicha opción”, “Pagar sólo el mínimo incrementará los intereses totales a pagar y el tiempo requerido para el repago de la deuda”* mientras que en el reverso de los estados de cuenta deberá incluirse un ejemplo explicativo simple para efectos de aclarar el impacto que el pago de cuotas mínimas pueda tener en los pagos futuros y en la cancelación de la deuda pendiente, incluyendo la siguiente información: el número de meses estimado en que se pagará el saldo si solo se paga el mínimo y no se realiza más consumos

Adicionalmente, se podrán utilizar los ejemplos explicativos en hojas o folletos informativos u otro tipo de material que la empresa proporcione a sus clientes de manera periódica.



**Artículo 33°.- Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley N° 28587, 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 a 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 mantener a disposición de los clientes las fórmulas en medios impresos; y, a través del personal de atención a los clientes, 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.

**Artículo 35°.- 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. Asimismo, para el caso de operaciones activas, 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) Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés 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. 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, en este último caso de conformidad con lo señalado en el artículo 36° del Reglamento.
- 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 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. El texto de las condiciones contractuales deberá tener las características que señala el artículo 3° de la Ley N° 28587 para tal efecto, a modo de referencia el Anexo 3 contiene un listado de fuentes para computadora del producto Microsoft Word; no obstante, en caso se utilicen estos formatos para la elaboración de



documentos, deberá verificarse que la impresión del mismo cumpla con el tamaño mínimo para los caracteres.

Asimismo, tratándose de cláusulas que no sean negociadas con los usuarios, las empresas deberán informarlas y difundirlas a través de su página web, si cuentan con ella, así como a través de cualquier medio que permita su conocimiento previo.

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

- a) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento
- b) La conclusión del contrato de manera anticipada.
- c) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
- d) La limitación y/o exclusión de los derechos de los usuarios.
- e) La centralización de las cuentas del cliente, salvo que se trate del derecho de compensación.

Cuando los contratos contengan cláusulas relativas a las materias a las que se refiere el presente artículo, sólo deberán emplearse aquellas aprobadas previamente por la Superintendencia.

Asimismo, las modificaciones que las empresas deseen realizar respecto del contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas, en caso tengan un impacto en los derechos y/u obligaciones de las empresas o usuarios, deberán seguir el mismo procedimiento de aprobación regulado en este Capítulo. Las modificaciones a las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas que no tengan el impacto antes señalado deberán ser comunicadas a la Superintendencia dentro de los quince (15) días siguientes a su modificación.

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. El plazo indicado en el segundo párrafo de la primera disposición transitoria del Reglamento se computará desde el día en que se notifique la Resolución de autorización correspondiente.

La aprobación de cláusulas generales de contratación que contengan referencias al cobro de tarifas (comisiones y gastos) no exime a esta Superintendencia de efectuar de forma posterior las observaciones a que hubiera lugar en el marco de sus facultades de supervisión y control, toda vez que el sustento técnico que deben revestir tales tarifas son susceptibles de ser verificables por esta Superintendencia.

Las empresas no podrán emplear cláusulas que no cuenten con la aprobación previa de esta Superintendencia.

**Artículo 47°.- Difusión de cláusulas generales de contratación.**

Las empresas deberán difundir a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas 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 44° del Reglamento, 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.

**Artículo 54°.- 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. El informe deberá contener información relativa a las verificaciones y revisiones efectuadas por el Oficial de Atención al Usuario de conformidad con lo indicado en el artículo 53° del Reglamento, así como una descripción de la metodología utilizada.

**Segunda.- Creación de Página Web**

Las empresas que soliciten autorización de funcionamiento a partir de la fecha de emisión de la presente resolución, deberán contar con una página web habilitada a más tardar dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión de la resolución que autoriza su funcionamiento. Asimismo, las empresas que aún no cuenten con página web, deberán implementarla en un plazo máximo de sesenta (60) días desde la entrada en vigencia de la presente resolución a fin de cumplir de manera efectiva con las disposiciones referidas a difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicio; fórmulas, programas y cláusulas generales de contratación señaladas en el presente reglamento

**Cuarta.- Sanciones por el incumplimiento de la Ley N° 28587 y el Reglamento**

La Superintendencia y el INDECOPI, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las empresas que incurran en infracciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley N° 28587 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento. En consecuencia, la Superintendencia sancionará las infracciones a las normas antes indicadas tipificadas en su Reglamento de Sanciones, en tanto que INDECOPI sancionará el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento que según su naturaleza constituyan infracciones a las normas comprendidas en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley N° 28587 y Ley de Represión de la Competencia Desleal.

En tal virtud, si habiéndose aprobado las cláusulas generales de contratación por la Superintendencia, ésta toma conocimiento que subsisten prácticas contrarias al derecho reconocido a los consumidores, contraviniendo la finalidad por la cual éstas fueron aprobadas, se pondrá en conocimiento del INDECOPI dichas situaciones para que éstas sean materia de investigación por dicha institución, de acuerdo a sus facultades para la atención de las denuncias y/o reclamos de los clientes y/o usuarios del sistema financiero, así como para las investigaciones de oficio.

**Artículo Segundo.-** Incorporar los artículos 6-A°, 19-A°, 24-A°, la sexta disposición complementaria y final, séptima disposición complementaria y final, octava disposición complementaria y final, novena disposición complementaria y final y décima disposición



complementaria y final del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005, en los términos que se indican a continuación:

**Artículo 6°-A: Criterios para determinación de comisiones y gastos:**

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen a los clientes o usuarios deberán observar los siguientes criterios:

- a) Las comisiones y gastos sólo pueden sustentarse en operaciones o servicios que no sean parte de la operación original contratada por el cliente o usuario, En tal sentido, no procede el cobro de aquéllos por el cumplimiento de obligaciones que deriven de la operación contratada, ni por la realización de operaciones y/o gestiones esenciales e inherentes a la operación o servicio contratado.
- b) No procede la aplicación de comisiones y gastos directamente proporcionales a los importes efectivamente desembolsados o pagados, saldos o cualquier otro importe no relacionado con el servicio prestado, que implícita o indirectamente conlleven el incremento de las sumas devengadas por intereses compensatorios o moratorios en operaciones activas y pasivas.
- c) Las tarifas que difundan y apliquen las empresas por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como gasto, según corresponda.

En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan los cargos que no cumplen con los criterios previamente indicados para ser considerados como gastos o comisiones. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos.

**Artículo 19-A Difusión de Información adicional.-**

Las empresas deberán informar a sus clientes sobre sus derechos y obligaciones, en relación con el producto o servicio que hubiesen contratado, de acuerdo al marco normativo vigente a través de sus oficinas de atención al público. En tal virtud, deberá poner a disposición de sus clientes material informativo referido a los siguientes aspectos:

1. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de cierre de cuenta o cancelación de créditos o tarjetas de crédito, según corresponda.
2. Procedimiento para ejercer su derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total, para tal efecto.
3. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.
4. Procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
5. 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.

Adicionalmente, la información detallada en el presente artículo deberá publicarse en la página web de las empresas, en un enlace debidamente identificado.

**Artículo 24A°.- 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 informativa, las empresas deberán informar a sus clientes de esta modificación a través de su página web y oficinas de atención al público. La modificación antes indicada deberá permanecer a disposición del público por un plazo no menor de treinta (30) días calendario.

**Sexta.- Modificación de cláusulas generales de contratación aprobadas en virtud de modificaciones normativas.**

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas por esta Superintendencia, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a esta Superintendencia para su respectiva aprobación, dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa.

**Sétima.- Empleo de otras lenguas en la información otorgada a los usuarios**

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente Reglamento, adicionalmente al idioma castellano, en las provincias en las cuales se emplee mayoritariamente otra lengua, se deberá utilizar dicha lengua para la elaboración de formularios contractuales, hojas resúmenes y cartillas informativas. Para establecer la obligatoriedad de esta disposición, las empresas considerarán la información que proporciona el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

**Octava.- Registro de fecha efectiva de los Pagos**

En los lugares de pago puestos a disposición de los usuarios, se deberá registrar adecuadamente la realización de los pagos efectuados por los clientes, respetándose la fecha real de pago, 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.

**Novena.- Contratación por canales distintos al presencial**

Las empresas podrán celebrar contratos por canales distintos al presencial siempre que se cumplan las siguientes condiciones: a) se trate de clientes que hayan aceptado por escrito que para contrataciones de otros productos o servicios podrán utilizarse medios distintos al presencial, b) la empresa cuente con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas, y c) se permita al cliente obtener una copia impresa del contrato, cartilla de información u hoja resumen; así como de cualquier otra información que corresponda, de acuerdo al marco normativo vigente.

**Décima.- Resolución de contratos por parte de los clientes**

Las empresas no deberán establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor de resolver un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto. Dichos mecanismos no podrán ser más complejos que los que fueron empleados para la celebración del contrato.

**Artículo Tercero.-** Eliminar el literal j) del artículo 2° del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005.



**Artículo Cuarto.-** Modificar el artículo 6°e del Reglamento de Tarjetas de Crédito, aprobado mediante Resolución SBS N° 264-2008 de la siguiente manera:

**Artículo 6°.- Contenido mínimo del contrato**

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, por lo menos, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos establecidos por la empresa para su comunicación a los clientes.
2. Monto máximo y comisión por la disposición de efectivo, en caso corresponda.
3. Tasa de interés efectiva anual compensatoria y moratoria. En caso de ser tasa variable se deberá señalar los criterios para su modificación.
4. Monto sobre el cual se aplicarán los intereses.
5. Forma y medios de pago permitidos.
6. Procedimientos y responsabilidades de las partes en caso de extravío, sustracción o robo de tarjeta o información.
7. Casos en que proceda la anulación de la tarjeta de crédito o la resolución del contrato respectivo.
8. Condiciones aplicables a la renovación de los contratos, de ser el caso.
9. Sanciones que serán impuestas a los titulares de tarjetas de crédito que sean anuladas por la empresa, según lo dispuesto en el artículo 20° del Reglamento.
10. Periodicidad con la que se entregará los estados de cuenta, de ser el caso.
11. Condiciones, plazo de aceptación del estado de cuenta, mecanismo de envío y lugar de recepción.
12. El orden de prelación en el pago de deudas no podrá conllevar un agravamiento desproporcionado de la situación crediticia del deudor. En tal sentido, las empresas deberán considerar el orden de imputación legal que establece el Código Civil, salvo que exista evidencia que dicho orden de prelación ha sido negociado y pactado en forma distinta.
13. La Hoja Resumen que contendrá la información señalada en el Reglamento de Transparencia.
14. Otros que establezca esta Superintendencia.

El cliente podrá rechazar expresamente el uso de la disposición de efectivo. En caso el cliente haya pactado la disposición de efectivo, éste podrá optar por suprimir esta opción a través de los mecanismos establecidos por la empresa, los que no podrán ser más complejos que los ofrecidos cuando se eligió dicha opción. En caso el cliente opte expresamente por permitir la disposición de efectivo, deberá otorgarse la posibilidad que decida si éstas disposiciones deberán ser cargadas en cuotas fijas mensuales y el número de cuotas aplicable a éstas.

Las condiciones generales en las que opera la autorización del exceso de línea de crédito, tales como el interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos aplicables deberán ser informadas al titular y establecidas en el contrato. Asimismo, deberán ser difundidas a través del tarifario conforme a las disposiciones sobre transparencia de información de la Resolución SBS N° 1765-2005. Las empresas deberán establecer los mecanismos operativos necesarios para que el otorgamiento de los excesos en la línea de crédito sea fijado hasta por un monto razonable que responda, entre otros criterios, a la capacidad de pago del titular, así como al perfil ordinario de montos de consumo de éste.

No será aplicable lo establecido en el párrafo anterior, a los excesos en la línea de crédito que se produzcan como consecuencia de las transacciones efectuadas por el titular o usuario por montos que no requieren ser autorizados ni verificados previamente contra la línea de crédito otorgada por el emisor. Esta situación y las condiciones aplicables deberán ser informadas previamente al titular e incorporadas al contrato.



En caso se contraten seguros u otros mecanismos de cobertura o contingencia destinados a cubrir transacciones no autorizadas o fallecimiento del titular, se deberá informar al cliente sobre la prima, forma de pago, cobertura y vigencia de los mismos, así como los procedimientos para efectuar los reclamos posteriores.

**Artículo Quinto.-** Las empresas tendrán un plazo de adecuación de sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución para adecuarse a lo dispuesto en la misma.

Al finalizar el plazo de adecuación, las empresas deberán enviar a esta Superintendencia una relación de todas las comisiones y gastos vigentes, detallando el servicio que sustenta su cobro, debidamente ordenado por tipo de operación o producto. Dicha información deberá ser remitida por medios electrónicos, de acuerdo a las especificaciones que pueda efectuar esta Superintendencia.

Posteriormente, cuando las empresas modifiquen las nomenclaturas o montos de las comisiones o gastos que hayan informado a esta Superintendencia, o creen nuevas, deberán actualizar la información remitida, de acuerdo a lo señalado en el párrafo anterior. La Superintendencia difundirá dicha información al público a través de los mecanismos que estime pertinentes.

**Artículo Sexto.-** La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese,

**FELIPE TAM FOX**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones



**ANEXO N° 5**

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

*Los cargos que se indica a continuación no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley N° 28587 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:*

- a) Cargos por cuentas que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas o inactivas.*
- b) 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.*
- c) Cargos por concepto de desembolso de crédito.*
- d) Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento, adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto. Estos cargos no incluyen las comisiones asociadas a acciones efectivamente realizadas o costos incurridos para la recuperación de acreencias.*
- e) Cargos por evaluación crediticia*
- f) Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo*
- g) Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundado (desestimados)*
- h) Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo, para productos crediticios.*
- i) Cargos por concepto de emisión y envíos regulares de estados de cuenta de los productos de tarjeta de crédito y cuenta corriente.*
- j) Cargos por administración de un crédito vigente o vencido.*
- k) Cargos por la emisión de certificados que den cuenta del pago de una deuda, por elaboración y entrega de cláusula adicional para el levantamiento de garantía.*
- l) Comisión por pre pagos o pagos anticipados, totales o parciales, comisión por servicio de cobranza, entre otros, cuando éstos constituyan un porcentaje del monto a ser pagado por el cliente o de cualquier otros importe no relacionado con el servicio prestado .*

*Esta relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el artículo 6-A del Reglamento*