



Lima, de julio de 2020

***Resolución S. B. S.***

***N° -2020***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante Resolución SBS N° 3274-2017 se aprobó el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, con la finalidad de que las empresas cuenten con una adecuada gestión de conducta de mercado que se refleje en las prácticas que adoptan en su relación con los usuarios, en la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos;

Que, mediante Resolución SBS N° 6523-2013 y sus normas modificatorias, se aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece disposiciones generales aplicables a las tarjetas de crédito y débito, entre otros aspectos;

Que, mediante Circular N° B-2213-2013, F-553-2013, CM 401-2013, CR-269-2013, EAH-17-2013, EDPYME-146-2013, con la finalidad de mantener uniformidad en la información que se difunde sobre las comisiones que se trasladan a los usuarios y para permitir que sean fácilmente identificables, se establecieron categorías y denominaciones aplicables a los productos financieros;

Que, mediante el Decreto Supremo N° 044-2020-PCM y sus modificatorias, se declaró el Estado de Emergencia Nacional a consecuencia del brote del COVID-19 y se han dispuesto diversas medidas excepcionales y temporales respecto de su propagación,

Que, ante la coyuntura actual que viene atravesando el país y con la finalidad de que las empresas del sistema financiero mantengan una adecuada conducta de mercado con relación a aquellos clientes con dificultades temporales para el pago de sus créditos, se ha determinado que es necesario incorporar en las disposiciones complementarias finales del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, lineamientos que garanticen que ante escenarios de emergencia, las empresas brinden el adecuado tratamiento a dichos clientes a fin de prevenir y/o mitigar el deterioro en su calificación crediticia;

Que, asimismo, tomando en consideración los resultados de las labores de supervisión de la Superintendencia, así como las principales referencias internacionales, resulta necesario incorporar en el Capítulo III del Título V del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, ejemplos de prácticas que no se adecuan a los criterios establecidos en el Reglamento



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, con el fin de prevenir situaciones que puedan afectar el legítimo interés de los usuarios y la confianza en el sistema financiero;

Que, del mismo modo, considerando el Estado de Emergencia Nacional y su impacto en el tipo de transacciones que realizan los titulares de tarjetas de crédito, así como en su nivel de ingresos, resulta necesario establecer medidas con respecto a la oferta de tarjetas de crédito por parte de las empresas del sistema financiero, todo ello con la finalidad de otorgar a los usuarios la posibilidad de contratar productos menos onerosos, fomentando la inclusión financiera;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispone 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, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, Estudios Económicos, Riesgos, y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9 y 13 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;

### RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Incorporar el artículo 53-A, la Sexta y Séptima Disposición Complementaria Final en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, de acuerdo con el siguiente texto:

***“Artículo 53-A Prácticas abusivas***

*Las prácticas abusivas son aquellas conductas que no se ajustan a los principios del artículo 3 del Reglamento y que afectan el legítimo interés de los usuarios al tomar ventaja de las circunstancias particulares de la relación de consumo, imponiendo condiciones que no respondan con la naturaleza de los productos o servicios ofrecidos y contratados o que no resulten previsibles al momento de contratar.*

*En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan las prácticas abusivas que se encuentran prohibidas. Dicha relación puede ser ampliada o modificada por la Superintendencia como consecuencia de sus labores de supervisión mediante oficio múltiple.”*

**“DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

(...)

**Sexta. – Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia**

*Las empresas que hayan decidido modificar las condiciones contractuales de créditos otorgados a clientes que presenten o puedan presentar retrasos temporales en sus pagos, según las disposiciones dictadas por la Superintendencia en el marco de una declaratoria de estado de emergencia y otras que sean aplicables,*



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## PREPUBLICACIÓN

*deben establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de los referidos clientes y ofrecer alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago. Dicho tratamiento es parte del servicio de administración del crédito y gestión de cobranza y, por lo tanto, un servicio esencial y/o inherente al crédito, según lo señalado en el artículo 17 del Reglamento.*

*Los aspectos mínimos que deben implementar las empresas para el tratamiento de clientes señalados en el párrafo anterior, se encuentran detalladas en el Anexo N° 6. Los sustentos de la implementación de dichos aspectos deben encontrarse a disposición de esta Superintendencia.*

*En el caso de modificaciones contractuales en el marco de una declaratoria de estado de emergencia, distintas de las citadas en el primer párrafo, las empresas procurarán establecer políticas y procedimientos similares a los señalados previamente.*

### **Séptima. – Oferta de Tarjetas de Crédito sin comisión de membresía**

*Las empresas que emiten tarjetas de crédito deben contar dentro del portafolio de tarjetas de crédito con cuando menos una que no incluya dentro de sus condiciones el cobro de la comisión de membresía.*

*Las empresas deben informar a los usuarios acerca de la existencia de la tarjeta de crédito sin comisión de membresía, de manera previa a la contratación de cualquier tarjeta de crédito, debiendo conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación.*

*Estas tarjetas deben permitir el acceso a las redes e infraestructura de pago, incluyendo el consumo de bienes y servicios, sin que ello implique el cobro de comisión por membresía, por ser estos servicios esenciales o inherentes”*

**Artículo Segundo.-** La presente Resolución entra en vigencia a los treinta (30) días siguientes de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones



**ANEXO N° 5**

**PRÁCTICAS ABUSIVAS EN EL SISTEMA FINANCIERO**

Las prácticas que se indican a continuación, entre otras que la Superintendencia determine, no se adecuan a los criterios establecidos en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero por ser consideradas abusivas y, por tanto, no pueden ser aplicadas por las empresas:

1. En el caso del producto de tarjeta de crédito:
  - 1.1. El cobro de cargos por incumplimiento de pago más de una vez por cada ciclo de facturación, cualquiera sea la naturaleza del cargo.
  - 1.2. El cobro de la comisión membresía anual antes de cumplirse el año de vigencia de la tarjeta de crédito, o su aplicación de forma prorrateada en un plazo menor.
  - 1.3. La modificación del monto de la comisión de membresía anual antes de cumplirse el año de vigencia, salvo que ello sea más beneficioso para el cliente.
  - 1.4. Tramamiento diferenciado, respecto del cobro de intereses, entre operaciones revolventes y operaciones a una sola cuota, cuando son pagadas dentro de la fecha de vencimiento del estado de cuenta del periodo.
  - 1.5. Limitaciones o restricciones para migrar de una tarjeta de crédito con cobro de membresía hacia aquella tarjeta de crédito sin comisión de membresía.
2. El cobro de cargos por concepto de reposición de tarjetas de crédito y/o débito que hayan sido retenidas, anuladas o bloqueadas por causas no imputables al usuario.
3. Exigir la reposición de la tarjeta de débito para la cancelación de una cuenta de ahorros.
4. Incentivar a contratar un producto financiero, sin brindar la información previa a la contratación establecida en este Reglamento.
5. En relación al tratamiento de clientes a los que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento:
  - 5.1. Incentivar al cliente a contratar productos activos adicionales a los ofrecidos como alternativa de pago.
  - 5.2. Limitaciones y/o condiciones desproporcionadas de acceso al tratamiento.
  - 5.3. Imposición de plazos reducidos para la presentación de la solicitud por parte del cliente o la entrega de información requerida por la empresa, así como demoras en la respuesta al cliente.
  - 5.4. Las que establezcan el cobro al cliente de comisiones, gastos o cualquier otro concepto, por acceder al tratamiento.
  - 5.5. En el caso de clientes que hayan presentado su solicitud y esta se encuentre en evaluación por parte de la empresa, las que establezcan la aplicación de cobros adicionales por intereses compensatorios o moratorios, así como el cobro de penalidades, comisiones o gastos adicionales asociados al monto del crédito devengado y pendiente de pago.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**PREPUBLICACIÓN**

## **ANEXO N° 6**

### **TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CREDITOS EN EL MARCO DE UNA DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA**

1. Las empresas deben implementar políticas y procedimientos aprobados por el Directorio para el tratamiento de clientes al que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento, abarcando como mínimo los siguientes aspectos:

#### **1.1 Comunicación con clientes:**

- 1.1.1 Establecer estrategias de comunicación, a fin de informar a los clientes los siguientes aspectos según el tipo de modificación contractual que será aplicada:
  - a) Para el caso de modificaciones sin aviso previo al cliente debido a normas prudenciales, los cambios en el contrato y el nuevo cronograma de pagos; así como el procedimiento y plazo para que el cliente pueda solicitar la reversión y/o una evaluación del crédito a fin de obtener una estructura de pago diferente, si así lo estima conveniente.
  - b) En otros casos, de manera previa a la modificación contractual, la empresa debe informar las opciones de tratamiento disponibles, así como el procedimiento y plazos para que los clientes puedan presentar su solicitud de evaluación del crédito.
- 1.1.2 En las comunicaciones a los clientes, las empresas deben:
  - a) Asegurar que se realicen de manera oportuna. En el caso de modificaciones contractuales sin aviso previo al cliente, dentro del plazo establecido en el párrafo 41.1 del Reglamento.
  - b) Utilizar un lenguaje claro, sencillo y ajustado a la situación particular del cliente.
  - c) Emplear medios de comunicación directos pactados, según el perfil de cada cliente
  - d) Dejar constancia de su envío y ser verificables.
- 1.1.3 En caso el cliente no presente una solicitud de evaluación y/o reversión del crédito, dentro de los plazos establecidos por la empresa, no son de aplicación los siguientes aspectos del presente Anexo.

#### **1.2 Solicitud y evaluación de información del cliente**

- 1.2.1 Establecer canales de fácil acceso y plazos razonables para la recepción y atención de solicitudes presentadas por los clientes, así como para cualquier pedido de información adicional.
- 1.2.2 La evaluación del crédito debe realizarse de manera individual y según las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa, con la finalidad de ofrecer a cada cliente alternativas de cambio en las condiciones contractuales del crédito, que se ajusten a sus características y situación financiera particular.
- 1.2.3. A partir del ingreso de la solicitud del cliente y mientras se realice su evaluación, la empresa no podrá aplicar intereses adicionales, intereses moratorios, penalidades, comisiones o gastos extra asociados al monto del crédito devengado y pendiente de pago.

#### **1.3 Análisis de alternativas y selección**



- 1.3.1. Otorgar a cada cliente alternativas de modificación contractual del crédito, adecuadas a sus necesidades y según el resultado de la evaluación de su solicitud, las que podrían considerar las siguientes alternativas, no excluyentes, en base a sus propias políticas y procedimientos:
  - a) Reducción temporal o permanente de tasas de interés.
  - b) Condonación de intereses vencidos, comisiones o gastos.
  - c) Postergación de cuotas o su prorrata en periodos posteriores
  - d) Extensión del plazo del crédito a fin de reducir las cuotas periódicas
  - e) Otras que establezca la empresa
- 1.3.1 Brindar al cliente la información y orientación con relación a las características, beneficios, riesgos y condiciones de la aplicación de cada alternativa, con el fin de que este pueda tomar una decisión informada.
- 1.3.2 Establecer canales de fácil acceso y un plazo razonable para que el cliente comunique la alternativa de modificación contractual de crédito elegida, el cual no podrá ser menor a los siete (07) días posteriores a la entrega o puesta a disposición de la propuesta. Las empresas deben recabar el consentimiento del cliente y dejar constancia de su aceptación según las condiciones establecidas en el párrafo 49.1 del artículo 49 del Reglamento.
- 1.3.3 Entregar y/o poner a disposición de los clientes, en un plazo máximo de 15 días y a través de medios de comunicación directa, el documento donde consten las nuevas condiciones pactadas.
- 1.3.4 Resguardar los sustentos de las alternativas de modificación contractual del crédito ofrecidas al cliente, las comunicaciones realizadas, la constancia de la elección del cliente y de la remisión a este de las nuevas condiciones pactadas, entre otra información.

#### **1.4 Seguimiento y monitoreo periódico:**

- 1.4.1 En caso de identificar nuevas dificultades temporales del cliente para el pago del crédito, la empresa debe evaluar iniciar una nueva toma de contacto con el cliente, siguiendo para ello las disposiciones señaladas en la sección 1.1. del presente Anexo.
- 1.4.2 Verificar la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos aprobados por la empresa para el tratamiento de clientes con dificultades para el pago de créditos. En caso de identificar debilidades, la empresa deberá realizar las acciones correctivas correspondientes.
2. La empresa deben poner a disposición del público, información general sobre el tratamiento de clientes antes descrito, así como información acerca de sus procedimientos, como mínimo, en su página web institucional.
3. El Directorio debe designar un responsable de la implementación de las políticas y procedimientos para el tratamiento de clientes, así como asegurar que este cuente con recursos suficientes. Asimismo, el Oficial de Conducta de Mercado debe evaluar y verificar su correcta implementación, en línea con las funciones y responsabilidades establecidas en el artículo 9 del Reglamento.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

## **PREPUBLICACIÓN**

4. Posteriormente a la aplicación del tratamiento descrito, aquellos clientes que no cumplan con sus obligaciones de pago y, no contactan a la entidad financiera o no responden a sus comunicaciones, pueden ser considerados por la empresa como clientes no cooperantes, lo que debe ser comunicado a dichos clientes, así como las consecuencias de ello y las acciones que la empresa tomará al respecto. Las empresas no están en obligación de atender nuevas solicitudes de modificación contratual de créditos presentadas por este tipo de clientes.
5. La Superintendencia, mediante Oficio Múltiple, podrá disponer de medidas complementarias.