SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

AVISO DE PREPUBLICACIÓN

RESOLUCIÓN QUE MODIFICA EL REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO A FIN DE MEJORAR LAS FACILIDADES A CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CRÉDITOS, DETALLAR PRÁCTICAS ABUSIVAS EN LA PROVISIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, Y MEJORAR LA TRANSPARENCIA EN LA OFERTA DE TARJETAS DE CRÉDITO SIN MEMBRESÍA

La Superintendencia ha emitido el proyecto de resolución que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017, con el objetivo de que en un contexto de emergencia sanitaria y Estado de Emergencia Nacional, se brinden los lineamientos necesarios para que las emrpesas mantengan una adecuada conducta de mercado con relación a aquellos clientes que atraviesen dificultades temporales para el pago de sus créditos.

Específicamente, se han considerado las siguientes disposiciones:

- Las empresas deben establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia y ofrecer alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago; las cuales deben contener los siguientes aspectos mínimos, cuya implementación debe estar sujeta a la verificación del Oficial de Conducta de Mercado:
  (i) La adecuada comunicación a los clientes sobre los procedimientos y plazos para la presentación de su solicitud;
  (ii) La recepción y evaluación de la solicitud del cliente, sin aplicación de intereses u otros cargos adicionales mientras dure la evaluación;
  (iii) Análisis de alternativas de pago, con adecuada información al cliente sobre sus características, beneficios y riesgos, y;
  (iv) Seguimiento y monitoreo periódico del cliente, debiendo tomar acciones ante nuevas dificultades que este pueda presentar.

- Se detallan prácticas abusivas que las empresas se encuentran prohibidas de efectuar en la provisión de productos y servicios financieros; así como al tratamiento de clientes con dificultades temporales de pago en el marco de una emergencia nacional.

- A fin de brindar mayores alternativas a los usuarios en la contratación de tarjetas de crédito, se establece la obligación a las empresas emisoras de contar como mínimo con una tarjeta que no cobre comisión de membresía. Dicha oferta debe ser informada a los usuarios de forma previa a la contratación de cualquier tarjeta de crédito.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado, se ha habilitado un formulario electrónico que permanecerá activo únicamente hasta el día 8 de julio de 2020.

Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 1 de julio de 2020