

## AVISO

### PROYECTO DE REGLAMENTO DEL RÉGIMEN ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO

---

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publica el proyecto de "Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero", a fin de definir requerimientos normativos de gestión de conducta de mercado que sean proporcionales a la naturaleza, tamaño, complejidad y/o volumen de operaciones de las empresas especializadas y de servicios complementarios y conexos del sistema financiero, entre ellas las emisoras de dinero electrónico, así como de aquellas empresas de operaciones múltiples que sean previamente autorizadas por la SBS.

El citado Reglamento establece principios generales para dicha gestión y reglas mínimas que han sido definidas considerando el público objetivo, características y complejidad de los productos y servicios ofrecidos por las empresas bajo su alcance; siempre con el objetivo de lograr que estas adopten las mejores prácticas en la relación con los usuarios.

Las principales disposiciones incluidas en el presente Reglamento son las siguientes:

- Las empresas deben dar cumplimiento a los principios de gestión de conducta de mercado y contar con un Oficial de Conducta de Mercado, quien deberá velar por el cumplimiento de las disposiciones del Reglamento. Dicho Oficial podrá realizar otras funciones en la empresa sin requerir autorización previa de la SBS, siempre que no se generen conflictos de interés.
- Respecto a la atención de reclamos presentados por los usuarios, las empresas pueden designar un responsable que comparta otro tipo de funciones, sin requerir autorización previa de la SBS. Asimismo, las empresas sujetas a este Reglamento deben establecer por lo menos dos canales para la presentación y respuesta de reclamos y requerimientos de los usuarios; no existiendo obligación de que uno de ellos sea la red de oficinas.
- En cuanto a los principios de transparencia de información y prácticas de negocio, se han definido disposiciones en base a las características particulares de las empresas, de sus productos y servicios, así como de su público objetivo. En materia de contratación, se establecen requisitos mínimos para verificar la identidad del usuario y recoger su manifestación de voluntad, en línea a lo ya normado en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.
- En el caso de las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico, se consolidan las disposiciones en materia de conducta de mercado en el presente Reglamento y se modifica en correspondencia el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico. Asimismo, se establecen disposiciones en materia de conducta de mercado para las Empresas de Transferencias de Fondos (ETF), adaptadas a la naturaleza de sus operaciones y servicios, y se modifica el Reglamento de Cuentas Básicas a fin de establecer disposiciones complementarias.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado, se ha extendido la habilitación del formulario electrónico, permaneciendo activo únicamente hasta el día 10 de agosto de 2020, fecha a partir de la cual, se iniciará el proceso de consolidación del mencionado proyecto de norma.

Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 10 de julio de 2020

Departamento de Regulación  
Julio 2020