



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, XX de XXXXX de 2024

Resolución S.B.S.
N° XXXX-2024

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 6523-2013 se aprobó el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, el cual establece disposiciones generales aplicables a las tarjetas de crédito y débito, entre estas, aquellas referidas a las responsabilidades de las empresas en la realización de operaciones y las validaciones necesarias requeridas para verificar la identidad de cada tarjetahabiente;

Que, mediante Resolución SBS N° 504-2021 se aprobó el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, con la finalidad de fortalecer las capacidades de ciberseguridad y procesos de autenticación de las empresas del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones, considerando la creciente interconectividad y mayor adopción de canales digitales para la provisión de los servicios, así como la virtualización de algunos productos;

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, se considera necesario modificar el marco normativo señalado previamente, considerando el actual funcionamiento de los productos y/o servicios ofrecidos por las empresas del sistema financiero a los usuarios, así como el impacto del uso de las nuevas tecnologías, siendo necesario precisar la responsabilidad de las empresas en los procedimientos de validación de identidad de los usuarios al momento de realizar operaciones, en particular en operaciones no reconocidas y en aquellas que fueron procesadas sin requerir autenticación reforzada; así como las obligaciones de las empresas asociadas al cumplimiento de disposiciones de carácter imperativo;

Que, en línea con lo señalado previamente, es necesario que los mecanismos de validación de identidad sean implementados por las empresas desde el momento de la contratación de productos y/o servicios, con la finalidad de contar con información precisa sobre nuevos usuarios que permita realizar un monitoreo adecuado de operaciones;



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, 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, de Seguros, de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Riesgos, de Asesoría Jurídica y de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 9 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.- Modificar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013, conforme se indica a continuación:

- 1. Incorporar el numeral 15 en el artículo 2 y el numeral 7 en el artículo 16, de acuerdo con los siguientes textos:**

“Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

15. Reglamento de Ciberseguridad: Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus normas modificatorias.

Artículo 16°.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

(...)

7. La autenticación del usuario para operaciones con tarjetas debe efectuarse conforme lo establece el Reglamento de Ciberseguridad y siguiendo las recomendaciones técnicas de los estándares EMV emitidos por EMVCo, según el tipo de operación del que se trate. En particular:
 - 7.1 Para operaciones con tarjeta presente se requieren dos factores, donde el primer factor es el chip de la tarjeta; mientras que el segundo factor debe ser una clave secreta, salvo micropago.
 - 7.2 Para operaciones con tarjeta no presente se requieren dos factores, donde el primero es representado por los datos contenidos en la tarjeta; mientras que el segundo factor es un código de verificación dinámico u otro de similar naturaleza que la entidad habilite, salvo exención según lo previsto en el artículo 20° del Reglamento de Ciberseguridad.
 - 7.3 Para el procesamiento de las operaciones con tarjeta no presente, la información confidencial de la tarjeta debe ser reemplazada por un identificador único, token, generado mediante técnicas criptográficas.”



2. **Modificar los numerales 9 y 14 del artículo 2, el numeral 1 del artículo 5, el tercer párrafo del artículo 8, el numeral 1 del artículo 15, el numeral 1 del segundo párrafo del artículo 19, el numeral 6 del segundo párrafo de artículo 23 y la Primera Disposición Final y Transitoria, de acuerdo con los siguientes textos:**

“Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

9. Factor de autenticación: conforme a la definición señalada en Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

(...)

14. Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.

(...)

Artículo 5°.- Contenido mínimo del contrato

El contrato de tarjeta de crédito deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Las condiciones aplicables para la reducción o aumento de la línea de crédito y los mecanismos aplicables para requerir el consentimiento previo del usuario en caso se busque realizar un aumento de la línea conforme lo dispone el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, cuando corresponda.

(...)

Artículo 8°.- Tarjeta de crédito adicional

(...)

Solo el titular de la línea de crédito puede elegir los servicios adicionales asociados a la tarjeta de crédito adicional que solicite, conforme a lo dispuesto en el artículo 7 del Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito. Los servicios adicionales de la tarjeta adicional deben poder ser habilitados o deshabilitados por el titular de manera independiente de los servicios adicionales de la tarjeta principal.

Artículo 15°.- Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas

Las tarjetas deberán contar con un circuito integrado o chip que permita almacenar y procesar la información del usuario y sus operaciones, cumpliendo estándares internacionales de interoperabilidad para el uso y verificación de las tarjetas, así como para la autenticación de pagos; para lo cual deberá cumplirse como mínimo con los requisitos de seguridad establecidos en el estándar EMV emitido por EMVCo. Al respecto, las empresas deberán aplicar, entre otras, las siguientes medidas:



1. Reglas de seguridad definidas en el chip de las tarjetas, que deben ser utilizadas para verificar la autenticidad de la tarjeta y validar la identidad del usuario conforme a los requerimientos mínimos señalados en el artículo 16° del presente Reglamento.

(...)

Disposiciones Finales y Transitorias

Primera.- Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

Resultan aplicables las disposiciones reguladas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.”

3. Sustituir los artículos 6, 9, 12 y 14, según los siguientes textos:

“Artículo 6°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a la tarjeta de crédito

Las tarjetas de crédito con soporte físico o digital se expiden con carácter de intransferible y deben incluir como mínimo la siguiente información:

1. Denominación social de la empresa que emite la tarjeta de crédito.
2. Nombre comercial que la empresa asigne al producto.
3. Identificación del sistema de tarjeta de crédito (marca) al que pertenece, de ser el caso.

El plazo de vigencia de las tarjetas de crédito no puede exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

Artículo 9°.- Cargos asociados a tarjetas de crédito

Las empresas cargarán, de acuerdo con la autorización del usuario de la tarjeta de crédito, el importe de los bienes, servicios y obligaciones que este adquiera o pague utilizándola, el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 7 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones señaladas en el contrato de tarjeta de crédito, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

Artículo 12°.- Información mínima, condiciones y vigencia aplicable a las tarjetas de débito

Las tarjetas de débito con soporte físico o digital se expiden con carácter de intransferible y deben incluir como mínimo la siguiente información:

1. Denominación social de la empresa que emite la tarjeta de débito.
2. Nombre comercial que la empresa asigne al producto.
3. Identificación del sistema de tarjeta de débito (marca) al que pertenece, de ser el caso.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

El plazo de vigencia de las tarjetas de débito no puede exceder de cinco (5) años, pudiéndose acordar plazos de vencimiento menores.

Artículo 14°.- Cargos asociados a tarjetas de débito

Las empresas cargarán, de acuerdo con la autorización del usuario de la tarjeta de débito, en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que este adquiera o pague utilizándola, el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.”

4. Eliminar el numeral 8 del artículo 2 y los numerales 5 y 6 del artículo 17.

Artículo Segundo.- Modificar el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por Resolución SBS N° 504-2021, conforme se indica a continuación:

1. Sustituir el artículo 20, según el siguiente texto:

“Artículo 20. Exenciones de autenticación reforzada para operaciones por canal digital

Están exentas del requisito de autenticación reforzada indicado en el artículo 19 del presente Reglamento, a excepción del indicado en el literal c), las siguientes operaciones realizadas por canal digital:

- a) Las operaciones de pago, pagos periódicos o transferencia hacia un beneficiario registrado previamente por el usuario como beneficiario de confianza, como destinatario usual de dichas operaciones.
- b) Las operaciones de pago, pagos periódicos o transferencias a cuentas en las que el cliente y el beneficiario sean la misma persona, sea natural o jurídica, y siempre que dichas cuentas se mantengan en la misma empresa.
- c) Las operaciones de pago y transferencia que presenten un nivel de riesgo de fraude bajo, como resultado de un análisis del riesgo en línea por operación, siempre que la empresa cumpla con:
 - i. Implementar el estándar de prevención de fraude de la industria de pagos, EMV 3DS.
 - ii. Definir el monto de umbral por operación por debajo del cual aplicará la exención por el citado análisis de riesgos.
 - iii. Medir periódicamente el ratio de fraude de las operaciones de pago por canal y tipo de operación.
 - iv. Actualizar periódicamente las reglas aplicables en el análisis de riesgo en función al indicador de riesgo de fraude.
 - v. Utilizar los datos que estén disponibles por cada tipo de operación, que incluye, pero no se limita a, los asociados al comportamiento del usuario, al medio utilizado y los que de este se pueda obtener para fines del análisis de riesgo.”



2. Incorporar el artículo 20-A, de acuerdo con el siguiente texto:

“Artículo 20-A. Responsabilidad de las empresas ante operaciones no reconocidas

20-A.1 Las empresas son responsables frente a los usuarios en los casos de operaciones no reconocidas, en los siguientes supuestos:

- a) Operaciones señaladas en el artículo 19 del presente Reglamento que hayan sido procesadas sin autenticación reforzada.
- b) Operaciones efectuadas en aplicación de las exenciones señaladas en el artículo 20.
- c) Operaciones realizadas luego de que el usuario reportara el robo o pérdida de sus credenciales.
- d) En el caso de operaciones con tarjetas de crédito y/o débito, en aquellos supuestos de responsabilidad recogidos en el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito (Resolución SBS N° 6523-2013 y modificatorias).

20-A.2 Las empresas deben implementar mecanismos que ante el repudio de la operación por parte del usuario garanticen su aplicación inmediata.”

Artículo Tercero.- Modificar el primer párrafo del artículo 49 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017, conforme se indica a continuación:

“Artículo 49. Contratación de productos financieros

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información, así como de cualquier otra información que corresponda.
2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe utilizar una combinación de factores de autenticación, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

(...)”

Artículo Cuarto. - Modificar el primer y el segundo párrafo del artículo 14 del Reglamento de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS N° 4036-2022, conforme se indica a continuación:

i

“Artículo 14.- Información al Usuario

14.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, a través de sus canales digitales, y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, información, afiches y/o folletos sobre los procedimientos de atención de reclamos y requerimientos, los requisitos para su trámite, plazos de atención, los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación y canales para la recepción o puesta a disposición de la respuesta.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

14.2 Las empresas deben mantener a disposición del público, material informativo otorgado por la Superintendencia con relación a la labor que realiza, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de reclamos o requerimientos relacionados con los productos y/o servicios que prestan las empresas; pudiendo ser difundida a través cualquiera de sus canales de atención.

(...)"

Artículo Quinto- Con relación a lo dispuesto sobre servicios adicionales en el último párrafo del artículo Décimo Segundo de la Resolución SBS N° 5570-2019, las tarjetas que se emitan por nuevos contratos que se suscriban con posterioridad al 01.01.2021 se expiden con todos los servicios adicionales deshabilitados, y son habilitados a requerimiento del usuario. De igual forma, todas las primeras renovaciones por vencimiento o de reposiciones por pérdida, robo u otra causa, que correspondan a contratos suscritos antes del 01.01.2021 deben expedirse con los todos los servicios adicionales deshabilitados, y son habilitados a requerimiento del usuario. En ambos casos, las posteriores emisiones pueden conservar la última decisión del usuario de la cual se mantenga sustento, sobre habilitar o deshabilitar los servicios adicionales.

Artículo Sexto.- Las modificaciones establecidas en los numerales 1, 2 y 3 del artículo Primero y en el artículo Segundo cuentan con un plazo de adecuación de noventa (90) días desde la publicación de la Resolución, salvo lo dispuesto a continuación:

- a) En toda operación con tarjeta de crédito presente, emitida después de ciento ochenta (180) días de la publicación de la presente Resolución, las empresas deben de autenticar al usuario conforme al párrafo 7.1 del numeral 7 del artículo 16° del Reglamento.
- b) En toda operación con tarjeta de crédito o débito no presente, independientemente de su fecha de emisión, después de ciento ochenta (180) días de la publicación de la presente Resolución, las empresas deben autenticar al usuario conforme al párrafo 7.2 del numeral 7 del artículo 16° del Reglamento.
- c) Después de ciento ochenta (180) días de la publicación de la presente Resolución, la empresa asume la responsabilidad por toda operación no reconocida por el usuario cuando ella se efectúe sin cumplir lo establecido en las disposiciones a) y b).
- d) Vencido el plazo de trescientos sesenta (360) días desde la publicación de esta Resolución, la empresa asumirá la responsabilidad por cualquier operación no reconocida por el usuario con tarjeta de crédito presente, cuando la tarjeta haya sido emitida hasta ciento ochenta (180) días después de la publicación de la Resolución y que la autenticación del usuario no haya cumplido con el párrafo 7.1 del numeral 7 del artículo 16° del Reglamento.

Artículo Séptimo.- La presente Resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.