



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 06 de Enero de 2026

RESOLUCIÓN SBS **N° 00013-2026**

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

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones es el organismo encargado de regular, supervisar y fiscalizar las entidades del sistema financiero, sistema de seguros y privado de pensiones, así como a otras entidades cuya supervisión haya sido encargada por otras leyes especiales, conforme a lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobado por la Ley N.º 26702, el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por el TUO del Decreto Supremo N° 054-97-EF y otras leyes;

Que, mediante la Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada por Ley N° 26702 se establecen disposiciones aplicables a la publicación de proyectos normativos;

Que, dicha disposición es concordante con el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, donde se establece el principio de participación de los administrados en el proceso de decisiones públicas, así como con el capítulo IV del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2024-JUS;

Que, en dicho contexto la Superintendencia considera relevante establecer normas relacionadas al diseño de productos y servicios financieros, a los canales de pago puestos a disposición de los usuarios, y a la comunicación adecuada y oportuna a los usuarios ante eventos o incidentes que puedan afectarlos;



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Que, en cumplimiento de lo antes referido la Superintendencia dispone aprobar mediante resolución de Superintendencia sus proyectos normativos y publicarlos en su sede digital con el objetivo de asegurar la participación efectiva del público en general;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Regulación y Jurídica, así como de las Gerencias de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Riesgos;

RESUELVE:

Artículo Primero. - Autorizar la difusión en consulta pública del proyecto normativo que modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017, y el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3748-2021, en la sede digital de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (www.sbs.gob.pe).

Artículo Segundo. - El plazo para que el público en general pueda remitir a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sus comentarios y observaciones sobre el proyecto señalado en los artículos anteriores es de treinta (30) días calendario, contados desde el día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE
SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y AFP



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Lima,

Resolución S. B. S.
N° - 2026

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

CONSIDERANDO

Que, mediante la 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, en la transparencia de información y en la gestión de reclamos;

Que, mediante Resolución SBS N° 3748-2021 se aprobó el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, que establece las categorías, denominaciones y conceptos, respectivamente, de las comisiones y gastos que pueden aplicar las empresas del sistema financiero, así como el procedimiento, plazos y requisitos que dichas empresas deben seguir para su aprobación;

Que, considerando el funcionamiento actual de los productos crediticios ofrecidos por las empresas del sistema financiero, así como la existencia de diversos canales de pago de obligaciones puestos a disposición de los usuarios por las empresas titulares del crédito, incluidos aquellos operados a través de terceros, resulta necesario fortalecer la transparencia de la información al usuario sobre los cargos aplicables en dichas operaciones y las limitaciones que puedan existir en dichos canales para aceptar los pagos;

Que, las empresas deben garantizar que el diseño de sus productos y servicios sea consistente con los intereses y características de los usuarios, que se comercialicen de acuerdo con el público objetivo y se difunda información relevante y clara, así como de fácil acceso y adecuada al canal de comercialización;

Que, resulta relevante que las empresas del sistema financiero complementen sus estrategias de comunicación a los usuarios cuando se presenten eventos de continuidad de negocio, ciberseguridad u otros que afecten los productos y/o servicios contratados por estos,

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





PROYECTO NORMATIVO

permitiéndoles adoptar medidas para mitigar sus consecuencias, en concordancia con las disposiciones establecidas en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias;

Que, en virtud de lo establecido en la Ley N° 32327, es necesario establecer las disposiciones para la emisión y/o puesta a disposición de los usuarios de la constancia de regularización de pago de deudas en mora;

Que, considerando los aspectos antes señalados y con el fin de alcanzar un adecuado cumplimiento de los Principios de Alto Nivel para la Protección del Consumidor Financiero del G20/OCDE, se proponen modificaciones en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispuso la publicación del proyecto normativo mediante Resolución SBS N° XXXX-2025, en el Diario Oficial El Peruano y en la sede digital de la Superintendencia, de conformidad con lo dispuesto en la Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria de la Ley General y en el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, y de Regulación y Jurídica, así como por las Gerencias de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Riesgos; 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 Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias de acuerdo con lo siguiente:

- 1. Modificar el párrafo 3.2 del artículo 3, el párrafo 5.1 del artículo 5, el numeral 5 del párrafo 9.1 del artículo 9, el numeral 4 del párrafo 29.1 del artículo 29, el tercer párrafo del artículo 41-A, el numeral 7 del párrafo 43.2 del artículo 43 y el segundo párrafo del párrafo 49.2 del artículo 49, de acuerdo con los siguientes textos:**

“Artículo 3. Principios de conducta de mercado

(...)





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

3.2 Las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios, deben involucrar: i) el diseño de estos considerando el público objetivo al cual están dirigidos y la experiencia de usuario, el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios, lo establecido por el marco normativo vigente, el desarrollo de políticas y procedimientos en materia de conducta de mercado, ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios, acordes con el público objetivo para el cual fueron diseñados, iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas, iv) requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados; y v) que los canales puestos a disposición deban ser accesibles y de fácil uso para los usuarios, así como deben contar con una opción de contacto humano o atención personal, cuando corresponda, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 31601.

(...)

Artículo 5. Capacitación del personal

5.1 La capacitación que las empresas proporcionen al personal que tenga relación con los usuarios, como parte del plan anual de capacitación a que se refiere el artículo precedente, debe considerar, como mínimo, los siguientes aspectos: i) el desarrollo de las funciones que corresponden; ii) los productos y/o servicios que brinda la empresa; iii) el marco normativo aplicable en materia de conducta de mercado y de protección al consumidor, vinculado a las funciones que le corresponde; y, iv) el manual para la gestión de conducta de mercado y el código de buenas prácticas. Adicionalmente, para el personal que diseña productos y servicios, el plan debe considerar las disposiciones normativas aplicables al diseño de productos y servicios en materia de conducta de mercado.

(...)

Artículo 9. Responsabilidades y funciones del oficial de conducta de mercado

(...)

5. Verificar que el diseño y estrategia de venta de los productos y servicios ofrecidos por la empresa a los usuarios, se encuentre acorde con el público objetivo para el cual fueron diseñados.

(...)

Artículo 29. Pago anticipado y adelanto de cuotas

29.1 Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:

(...)

4. Las empresas deben poner a su disposición para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, como mínimo, los mismos canales propios utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que resulten exigibles al usuario trámites o exigencias adicionales.

(...)

Artículo 41-A.- Documento de no adeudo y levantamiento de garantía

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

(...)

En el caso de que se haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, y esta no garantice otras obligaciones, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía. Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.

Artículo 43. Pautas para la presentación de las fórmulas y simulaciones

(...)

43.2 En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, el documento que contiene el resultado de la simulación debe incluir la siguiente información:

(...)

7. El monto total a pagar al cumplimiento del plazo del crédito ofertado, desagregando el monto de capital, intereses, comisiones y gastos; el costo de la prima del seguro que es condición para contratar, el derecho del usuario a contratarlo directamente y/o a endosarlo a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado, y el costo de la prima de cualquier seguro de desgravamen ofrecido por la empresa.

Artículo 49. Contratación de productos financieros

(...)

Los medios utilizados por la empresa para la entrega y/o puesta a disposición del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el numeral anterior, deben ser informados al usuario. Asimismo, las empresas deben procurar que el canal de contratación empleado se adecúe al público objetivo al cual se dirigen los productos y servicios.

(...)"

2. **Incorporar el numeral 18 al artículo 2, el párrafo 19.3 al artículo 19, el artículo 41-B, el párrafo 49.5 en el artículo 49, los artículos 55, 56, el numeral 27 al Anexo N° 3 y el Anexo N° 7, de acuerdo con los siguientes textos:**

"Artículo 2. Definiciones

(...)

18. Nuevo producto: de acuerdo con la definición establecida en el Circular SBS N° G-165-2012 o norma que la modifique.

Artículo 19. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

(...)

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

19.3 En toda operación de pago de obligaciones, incluso cuando se realiza en una empresa distinta a la titular del crédito, la empresa que recibe el pago debe informar al usuario, de forma previa a la ejecución de la operación y a través del canal utilizado, el concepto y monto de los cargos aplicables, de ser el caso.

Artículo 41-B. Constancia de regularización de deuda

Una vez regularizado el pago de una deuda pendiente que haya caído en mora, y siempre que el usuario quede al día en su obligación, a su solicitud, las empresas deben emitir y/o poner a su disposición en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de dicha solicitud, la constancia que acredite el pago y regularización de la deuda, sin ningún costo.

Artículo 49. Contratación de productos financieros

(...)

49.5 En caso se realice la contratación de los productos y/o servicios a través de canales digitales, durante la celebración del contrato las empresas deben considerar lo siguiente:

- a) Solo deben mostrar la información necesaria y vinculada al producto y/o servicio que el usuario está contratando. La contratación de productos distintos debe realizarse de forma independiente.
- b) Revelar los pasos y requisitos necesarios para la contratación, y precisar los canales o dispositivos que se requieran para completarlos.
- c) Difundir de forma destacada y como paso inicial, la información referida a las características, condiciones, riesgos y beneficios aplicables al producto y/o servicio.
- d) Las casillas de selección vinculadas a las características de un producto y/o servicio, deben presentarse sin una selección previa e informar si la elección de cada casilla es obligatoria u opcional.
- e) La elección de las casillas opcionales no debe condicionar la contratación del producto y/o servicio.

Artículo 55. Comunicaciones ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios

55.1 Las empresas deben comunicar a los usuarios cualquier evento que genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, así como aquellos eventos relacionados con la continuidad de negocio o la ciberseguridad que habiendo sido calificados como significativos, tengan un impacto en dichos usuarios, conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, respectivamente.

55.2 Las empresas deben establecer criterios para determinar cuándo corresponde emitir comunicaciones mediante medios de difusión masiva. Como mínimo, dichos criterios deben considerar:

- (i) si el evento o incidente ha recibido cobertura negativa en medios de comunicación masivos;
- (ii) si su gestión ha requerido la participación de la alta dirección o de las gerencias; y

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

(iii) si existen requerimientos de información por parte de las autoridades respecto de la gestión del evento.

Los criterios deberán incorporarse en las políticas y procedimientos de la empresa en materia de gestión de incidentes, eventos y/o crisis.

55.3 Asimismo, deben emplear medios de comunicación directa cuando el evento genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, o se trate de un incidente de ciberseguridad significativo que afecte al usuario.

Artículo 56. Plazo para comunicación ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios

56.1 La comunicación a los usuarios a través de medios de difusión masivos debe efectuarse dentro de las veinticuatro (24) horas desde que la empresa toma conocimiento del evento o incidente, conforme con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias.

56.2 La comunicación directa a los clientes debe efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil desde que la empresa toma conocimiento de la posible afectación. Dicha comunicación debe incluir información sobre el hecho ocurrido y las acciones adoptadas por la empresa para cada usuario. De manera excepcional y por causa justificada, el plazo de comunicación puede extenderse hasta por un máximo de diez (10) días hábiles adicionales.

ANEXO N° 3

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

(...)

27. En la empresa titular del crédito, cargos por el pago de las obligaciones crediticias que se realizan a través de canales propios que pone a disposición de los usuarios.

(...)

ANEXO N° 7

VALIDACIÓN DEL DISEÑO DE NUEVOS PRODUCTOS

Las empresas deben realizar validaciones del diseño de sus nuevos productos con usuarios que pertenezcan al público objetivo al cual se dirigen, antes de iniciar su comercialización, a fin de verificar los siguientes aspectos:

1. Que el diseño sea consistente con las características del público objetivo, definido a partir de criterios establecidos y documentados por la empresa.

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

2. Que durante el proceso de contratación:
 - a. La información sea accesible y permita su lectura a través de los canales determinados.
 - b. La información puesta a disposición sea de fácil comprensión y esté adecuada al canal de comercialización, incluido el uso de notas explicativas para términos técnicos.
 - c. Los colores y tamaño de textos o las imágenes empleadas, no induzcan a error a los usuarios, ello cuando se contrate a través de canales digitales.

Las empresas podrán realizar los tipos de validaciones que consideren pertinentes, tales como entrevistas, grupos focales, pruebas de prototipos, entre otros; siempre que estas cumplan con los objetivos establecidos en el párrafo anterior.”

3. **Sustituir el artículo 4, el numeral 4 del artículo 20, el artículo 21 y el título del Capítulo IV del Título V, según los siguientes textos:**

“Artículo 4. Gestión de conducta de mercado

Las empresas son responsables de implementar una adecuada gestión de conducta de mercado acorde con el marco normativo vigente, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la organización, en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios que son implementadas por las unidades de negocio, así como en políticas generales y procedimientos. Para tal efecto, las empresas deben desarrollar lo siguiente:

1. Políticas que incorporen la conducta de mercado en la cultura organizacional de las empresas y en su estructura de gobierno corporativo.
2. Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta de mercado. La validación debe considerar los aspectos señalados en el Anexo N° 7.
3. Procedimientos para la determinación del público objetivo por producto y servicio, entendido este como el conjunto de usuarios con características e intereses similares, a partir de criterios establecidos por la empresa.
4. Manual para la gestión de conducta de mercado, el cual debe contener los objetivos, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de procedimientos con usuarios, las funciones del oficial de conducta de mercado, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, entre otros.
5. Código de buenas prácticas en la relación de la empresa con los usuarios, considerando los principios de conducta de mercado.
6. Plan anual de capacitación del personal que tiene relación con los usuarios.

Artículo 20. Mecanismos de difusión de información

(...)

4. **Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.-** el personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA, aplicable

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

a productos activos o pasivos, según corresponda, que resultaría aplicable para el cliente, así como explicar la composición de las referidas tasas. En el caso de créditos bajo el sistema revolvente, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento. Solo a solicitud del cliente puede brindarse, adicionalmente, información referida a la tasa de costo efectivo aplicable en otras periodicidades.

El personal de la empresa debe encontrarse en capacidad de brindar y explicar a los usuarios la información comprendida en el presente artículo y demás disposiciones comprendidas en el Reglamento.

Artículo 21. Canales de difusión de información

21.1. La información referida a tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos, y las características de los productos y/o servicios financieros, se debe difundir a través de los canales puestos a disposición de los usuarios, tomando en consideración lo siguiente:

1. Página web.- Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante sobre los productos y servicios ofrecidos a los usuarios, las empresas deben presentar en su página web los listados o tarifarios, formularios contractuales, así como difundir los beneficios, riesgos y condiciones aplicables debiendo considerar, como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modificación, debe incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

Adicionalmente, las empresas deben difundir los pasos y requisitos para la contratación y cancelación de los productos y/o servicios que ofrecen, así como precisar los canales o dispositivos que se requieran para completarlos.

En caso de que las empresas emitan tarjetas de crédito, deben presentar en forma comparativa las características de las tarjetas que ofrecen en función a los perfiles de los clientes, sus intereses, así como las tarifas aplicables. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, puede determinar la forma de difusión de esta información.

La difusión de la referida información debe realizarse a través de un enlace que pueda ser identificado en la página web principal, como parte de la información sobre cada producto y servicio financiero ofrecido.

2. Aplicaciones móviles.- Cuando las empresas permitan la contratación de productos y/o servicios a través de este canal, deben difundir la información de los listados o tarifarios aplicables a dichos productos, así como sus beneficios, riesgos y condiciones. Esta información debe contener, como mínimo, lo detallado en el Anexo N° 4 del Reglamento.

Además, en los casos que las empresas hagan uso de enlaces, estos deben permitir el acceso directo a la información, debiendo mostrarse en su totalidad dentro del canal utilizado.

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





3. Cajeros automáticos.- Las empresas que emitan tarjetas de crédito y/o débito y a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deben asegurar de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático, se proporcione al usuario información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice, el valor exacto del cargo aplicable.

En caso de que las empresas titulares u operadoras de cajeros automáticos sean distintas de las empresas que emiten las tarjetas de crédito y/o débito y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, estas últimas deben asegurarse de que las primeras proporcionen al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto del cargo aplicable por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático debe ofrecer al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en la pantalla del cajero automático no se incluye la referida información, no puede trasladarse cargos por su uso al usuario.

21.2 Las empresas deben adaptar la información sobre productos y/o servicios presentada a través de los canales señalados previamente al entorno de los mencionados canales y/o a los tipos de dispositivos que serán utilizados por los usuarios; así como mostrar toda la información relevante dentro del canal.

CAPITULO IV **INFORMACIÓN PARA REMITIR A LOS USUARIOS** (...)"

4. Eliminar los numerales 5 y 6 del artículo 20.

Artículo Segundo.- Modificar el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3748-2021 y sus normas modificatorias, de acuerdo con los siguientes términos:

- 1. Modificar la descripción de los servicios incluidos de las comisiones “Uso de canales complementarios” y “Operación en ventanilla”, así como el nombre de la categoría “Uso de canales” de los literales A) Tarjeta de Crédito, B) Créditos hipotecarios y de consumo, C) Cuenta de ahorro y cuenta corriente y D) Depósito a Plazo Fijo; y la descripción de servicios incluidos de la comisión denominada “Transferencia desde otra entidad”, de la categoría “Transferencias”, del literal E) relacionado con Servicios Transversales del Anexo N° 1, según el siguiente texto:**





“ANEXO N° 1

A) TARJETA DE CRÉDITO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios ¹ , para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros ² , consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

B) CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y DE CONSUMO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios ³ para realizar consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

¹ Cajero automático y establecimientos de operaciones básicas de empresas del sistema financiero.

² Siempre que exista un canal libre de costo.

³ Cajero automático y establecimientos de operaciones básicas de empresas del sistema financiero.





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
--	----------------------------	--

(...)

C) CUENTA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios ⁴ para realizar retiros ⁴ , consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros ⁵ , depósitos, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

D) DEPÓSITO A PLAZO FIJO

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
-----------	--------------	------------------------------------

⁴ Siempre que exista un canal libre de costo y/o un número de retiros mensuales sin costo, determinado por la empresa.

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Uso de canales propios	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros ⁵ , consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones en ventanilla. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
------------------------	----------------------------	---

(...)

E) SERVICIOS TRANSVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Transferencias	3. Transferencia desde otra entidad	Cobro por la recepción de la transferencia desde una cuenta de ahorro o corriente en otra empresa ubicada en la misma localidad, diferente localidad, localidad exclusiva o en el extranjero. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)"

2. Sustituir la denominación y la descripción del servicio incluido de la comisión denominada "Transacciones a través de otras instituciones", de la categoría "Servicios brindados a solicitud del cliente" del literal E) relacionado con Servicios Transversales del Anexo N° 1, según el siguiente texto:

⁵ Siempre que exista un canal libre de costo.





“ANEXO N° 1

E) SERVICIOS TRANSASVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Servicios brindados a solicitud del cliente	3. Operaciones con empresas del sistema financiero	Cargo por pagos, retiros, consultas, entre otras operaciones distintas a transferencias, relacionados a productos contratados con otra empresa del sistema financiero.

(...)”

3. Incorporar la comisión denominada “Operaciones con empresas distintas a las del sistema financiero”, en la categoría “Servicios brindados a solicitud del cliente”, del literal E) relacionado con Servicios Transversales del Anexo N° 1, según el siguiente texto:

“ANEXO N° 1

(...)

E) SERVICIOS TRANSVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Servicios brindados a solicitud del cliente	6. Operaciones con empresas distintas a las del sistema financiero	Cargo por servicio adicional de pago a una empresa distinta a la del sistema financiero, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)”

4. Eliminar la denominación “Uso de módulo electrónico” de la categoría “Uso de canales” de los literales A) Tarjeta de Crédito, B) Créditos hipotecarios y de consumo, C) Cuenta de ahorro y





SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

cuenta corriente y D) Depósito a plazo fijo del Anexo N° 1 y el “Gasto por servicio de corresponsalía/recaudación” del Anexo N° 2.

Artículo Tercero.- El cumplimiento de las disposiciones asociadas a la ejecución de validaciones indicadas en el Anexo N° 7 son de aplicación sobre los nuevos productos y/o servicios, así como sobre las modificaciones de productos y/o servicios ya existentes, siempre que requieran la remisión de informes de riesgos a la Superintendencia, en el marco de la Circular SBS N° G-165-2012 o norma que la sustituya, cuando dichas modificaciones afecten las características y/o atributos del producto y/o servicio, su público objetivo o sus canales de comercialización.

Artículo Cuarto.- La presente resolución entra en vigencia a los trescientos sesenta días (360) de su publicación en el Diario Oficial El Peruano; con excepción de las modificaciones dispuestas en el artículo 19 y en el Anexo 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, así como las modificaciones establecidas en el Artículo Segundo, las cuales entran en vigencia a los ciento ochenta (180) días de la publicación de esta resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000

