



Lima, 25 de octubre de 2012

***Resolución S.B.S.
N° 8181 - 2012***

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ley N° 28587, se aprobó la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, modificada por Ley N° 29888, que establece disposiciones destinadas a dar una mayor protección a los usuarios de servicios financieros;

Que, mediante Ley N° 29571, se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, modificado por Ley N° 29888, que establece normas en materia de protección a los consumidores y desarrolla un capítulo específico referido a productos y servicios financieros;

Que, mediante Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprobó el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, y dispuso las normas necesarias para el cumplimiento de la Ley N° 28587 y la Ley N° 29571;

Que, resulta necesario modificar el marco normativo con la finalidad de reglamentar los aspectos desarrollados en la Ley N° 29888 antes citada; y, establecer criterios adicionales que permitan simplificar y transparentar la información que se ofrece a los usuarios antes, durante la contratación y a lo largo de la relación contractual, considerando para tal efecto las mejores prácticas sobre la materia, así como aquellos aspectos identificados como producto de la labor de supervisión;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, se dispuso 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;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Asesoría Jurídica, Banca y Microfinanzas, Estudios Económicos y Riesgos, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 9 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero:



REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en los literales A y B del artículo 16° de la Ley General, al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario y al Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), en adelante empresas.

Artículo 2°.- Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente norma considérense de aplicación las siguientes definiciones y referencias:

- a. Cliente: usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
- b. Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
- c. Contrato: documento que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponden al cliente y a la empresa incluyendo los anexos que establecen estipulaciones específicas propias de la operación financiera que es objeto de pacto.
- d. Días: días calendario.
- e. Folleto informativo: documento que se encuentra a disposición de los usuarios en las oficinas de la empresa, es enviado a sus domicilios o vía correo electrónico, así como los afiches publicados al interior de las oficinas. Tienen por finalidad poner en conocimiento de los usuarios las características de los productos o servicios ofrecidos por la empresa.
- f. Fórmula: método que permite determinar de forma clara, detallada y comprensible, el principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos o pasivos, respectivamente, así como los montos que cobren en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos derivados de la operación, según corresponda.
- g. Formulario contractual: modelo de contrato.
- h. INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- i. Ley General: 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.
- j. Ley Complementaria: Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y sus normas modificatorias.
- k. Operaciones activas: operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.
- l. Operación activa bajo el sistema de cuotas: operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de pagos otorgado por la empresa.
- m. Operación activa bajo el sistema revolvente: operación de crédito en la que se permite que el saldo fluctúe en función de las decisiones del deudor. Incluye la modalidad de avances en cuenta corriente, cargos en tarjetas de crédito, sobregiros en cuenta corriente, préstamos revolventes y otros créditos revolventes. Asimismo, se considera a los productos que permiten reutilizaciones parciales, es decir, que tienen un componente revolvente y otro no revolvente.
- n. Operaciones pasivas: operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- o. Programa: aplicativo o software que permite al usuario que mantenga o desee mantener operaciones activas bajo el sistema de cuotas calcular, bajo el supuesto de cumplimiento, los intereses, comisiones y gastos aplicables.
- p. Reglamento: Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- q. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- r. Tasa de interés fija: cualquier tasa que ha sido objeto de pacto en el contrato cuya variación no depende de un factor variable.
- s. Tasa de interés que depende de un factor variable: aquella tasa cuya fluctuación o ajuste periódico depende de un indicador (factor) predeterminado que varía en el tiempo de acuerdo a una periodicidad preestablecida. Son ejemplos de factores variables: la variación del índice de precios, las tasas de interés promedio del mercado tanto activas como pasivas, las tasas de referencia que aplica el Banco Central de Reserva del Perú para operaciones de crédito con fines de regulación monetaria, la London Interbank Offered Rate- LIBOR, entre otras.
- t. Usuario o consumidor: persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código.

TÍTULO II

TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN QUE SE BRINDA AL USUARIO DEL SISTEMA FINANCIERO SOBRE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS

CAPÍTULO I PRINCIPIOS

Artículo 3°.- Principio de transparencia de información

Las empresas deberán ser plenamente transparentes en la difusión, aplicación y modificación de las condiciones contractuales, tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades aplicables en caso de incumplimiento, comisiones y gastos asociados a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden, según corresponda.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios. En ese sentido, las empresas deberán ser diligentes en las explicaciones que brindan respecto a los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables y puedan, de manera responsable, tomar decisiones de consumo informadas.

CAPÍTULO II

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN Y APLICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y RENDIMIENTO

SUB CAPÍTULO I

CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COSTOS Y RENDIMIENTO



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 4°.- Determinación de las tasas

Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés compensatorio y moratorio para sus operaciones activas y pasivas, considerando para tal efecto lo indicado en el artículo 5° de la Ley Complementaria.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en forma efectiva anual, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para su determinación y aplicación, las empresas deberán tener en cuenta la regulación que sobre la materia emite el Banco Central de Reserva del Perú con acuerdo a su Ley Orgánica.

Artículo 5°.- Tasas de interés que dependen de un factor variable

Las empresas deben señalar de manera comprensible, la forma en que se determinará en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio, como consecuencia de una modificación en el indicador (factor) de ser aplicable. Esta tasa no debe ser susceptible de ajuste unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

Si la tasa de interés que depende de un factor variable en los créditos a plazo fijo y depósitos a plazo fijo considera un spread asociado al referido indicador, para la modificación de dicho spread se aplicará el mismo tratamiento contemplado para la tasa de interés fija. En virtud de lo expuesto, cualquier modificación se producirá únicamente, en caso se cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 25° del Reglamento.

Artículo 6°.- Tasa de costo efectivo anual

La tasa de costo efectivo anual (TCEA) es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto que efectivamente haya sido recibido en préstamo. Para este cálculo se incluirán las cuotas que involucran el principal, intereses, comisiones y gastos, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros en los casos que se trate de créditos de consumo y/o hipotecarios para vivienda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente, ni los tributos que resulten aplicables.

Los cálculos de la TCEA, para el caso de las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento.

Los cálculos de la TCEA para el caso de operaciones activas bajo el sistema revolvente, atendiendo a sus características, corresponden a un patrón estandarizado de comparación de costos y procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

Artículo 7°.- Tasa de rendimiento efectivo anual

La tasa de rendimiento efectivo anual (TREA) de las cuentas de ahorro y depósitos, es aquella que permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros, cuando corresponda, y bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas. No se incluyen en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente ni los tributos que resulten aplicables.

La TREA, en el caso de depósitos a plazo fijo, corresponde al rendimiento del depósito realizado; y, en el caso de depósitos distintos al previamente indicado, a un patrón estandarizado de comparación de rendimiento del producto. Para el cálculo de la TREA, se utilizará un monto referencial asumiendo que no



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 2 del Reglamento.

Artículo 8°.- Saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento

El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento en una cuenta de ahorros es el saldo que se requiere mantener en dicha cuenta, sin que se realice transacción alguna, para generar intereses suficientes en un mes de treinta (30) días para cubrir las comisiones y los gastos asociados con el mantenimiento de dicha cuenta, de tal manera que al final del mes no se pierda el capital depositado ni se gane rendimiento .

En caso de que, debido a la existencia de distintos rangos para la aplicación de intereses y para el cobro de comisiones y gastos, no se pueda determinar un saldo en el que dichos conceptos se compensen según lo indicado en el párrafo anterior, sino que exista un saldo a partir del cual se pasa de una pérdida mensual a una ganancia mensual, se considerará como saldo mínimo para obtener rendimiento aquella cantidad en la que se registre el menor rendimiento positivo.

**SUB CAPÍTULO II
CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS**

Artículo 9°.- Definición de comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General:

- a. Las comisiones son retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa.
- b. Los gastos son costos por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas, debidamente acreditados en que incurre la empresa con terceros por cuenta del usuario que pueden ser trasladados al cliente, en caso así se establezca expresamente en los contratos respectivos.

Artículo 10°.- Determinación de comisiones y gastos

Las empresas no podrán establecer comisiones y gastos respecto a operaciones y/o servicios esenciales o inherentes a las operaciones activas o pasivas que hayan sido contratadas por el cliente. Sobre el particular, deberán observarse los siguientes criterios:

- a. Respecto a operaciones activas, tanto en el caso de nuevas operaciones, como por refinanciamiento o reestructuración de créditos, se entenderá por operación y/o servicio esencial o inherente a:
 - i. La evaluación del usuario, celebración del contrato, desembolso, administración del crédito y las gestiones relacionadas a su cobro.
 - ii. Las gestiones asociadas a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario para vivienda, vehicular, pignoraticio, entre otros. Las gestiones asociadas al estudio de títulos serán consideradas como parte de la evaluación de las garantías.
 - iii. En cualquier caso, las gestiones asociadas al levantamiento de garantías.
 - iv. En el caso de tarjetas de crédito, la emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico necesario para la utilización de la línea de crédito.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- b. Respecto a operaciones pasivas se entenderá por operación y/o servicio esencial o inherente a:
 - i. El resguardo del depósito.
 - ii. Los cargos asociados a la activación de la cuenta de ahorros.
 - iii. La emisión inicial o renovación por vencimiento del medio físico otorgado para realizar retiros de dinero de la cuenta, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.
 - iv. El mantenimiento del medio físico o electrónico otorgado para realizar transacciones, cuando sea un requisito indispensable para tal efecto.

- c. En cualquier caso, procede el cobro de gastos por concepto de seguros, servicios notariales, tasación y registrales, según corresponda al servicio contratado, considerando para tal efecto lo establecido en el Reglamento.

Sin perjuicio de lo expuesto, si dadas las características del producto o servicio ofertado, se desprende que una determinada prestación debe ser considerada como esencial o inherente, pues de lo contrario se desnaturaliza o se hace inviable la prestación y/o uso del mencionado producto o servicio, no podrán efectuarse cobros por concepto de comisiones o gastos asociados a la referida prestación.

En el Anexo N° 3 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para ser considerados como comisiones o gastos. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, razón por la cual podrá ser modificada o ampliada por la Superintendencia, como consecuencia de sus labores de supervisión, al observar otros cargos que no se adecúen a los criterios descritos.

Artículo 11°.- Sustento de comisiones y gastos

Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio efectivo, tener justificación técnica e implicar un costo real y demostrable para el proveedor del servicio.

Las empresas deberán tener a disposición de la Superintendencia, el sustento técnico y económico de las comisiones y gastos que cobren, en los términos que se señale para tal efecto. La exigencia de justificación técnica y económica tiene por finalidad sustentar que las comisiones correspondan a servicios efectivamente prestados en tanto que los gastos correspondan a costos reales en los que se ha incurrido con terceros. En el caso de los gastos, el sustento de costos debe justificar el monto que se consigna como tal concepto.

CAPÍTULO III DIFUSIÓN PERMANENTE DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

Artículo 12°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

Las empresas deberán informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan, según corresponda. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible.

Las comisiones deberán ser presentadas considerando las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia defina a través de norma de carácter general. Asimismo, deberán permitir la comprensión respecto al costo involucrado y el servicio que justifica dicho cobro.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir tributos relacionados directamente con la operación financiera, se deberá indicar oportuna y expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje y, en caso corresponda, el monto aplicable.

Artículo 13°.- Mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios

Para hacer posible la difusión de la información referida a tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento; comisiones y gastos y características de los productos o servicios ofertados, según corresponda, las empresas deberán considerar lo siguiente:

- a. **Listado o tarifario.-** en aquellos casos en los que la difusión de información se realice a través del listado o tarifario, se publicará:
 - i. La tasa de interés compensatorio presentada sólo en forma efectiva anual
 - ii. La tasa de interés moratorio presentada sólo en forma efectiva anual o la penalidad aplicable en caso de incumplimiento.
 - iii. Las comisiones, considerando -en caso corresponda- las categorías y/o denominaciones que para tal efecto apruebe la Superintendencia mediante norma de carácter general.
 - iv. Los gastos.
 - v. Los tributos.

Dicha información deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, adicionalmente se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación.

La empresa deberá informar en sus oficinas, mediante un aviso destacado, respecto a la existencia y disponibilidad del listado o tarifario. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos y/o cualquier otro medio, para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos. Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles, soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano, con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros.

- b. **Folletos informativos cualitativos.-** cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de un producto activo o pasivo, sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán indicar que la información sobre costos estará disponible en el tarifario, oficinas de atención al público y en la página web de la empresa.
- c. **Folletos informativos cuantitativos.-** cuando se utilicen folletos informativos para la promoción de un producto activo o pasivo, incorporando información cuantitativa referida a tasas de interés y/o montos del crédito o depósito, o la cuota mensual que le resultaría aplicable, según corresponda, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características del producto, así como de las tarifas aplicables, considerando lo siguiente:
 - i. Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberá presentarse un ejemplo explicativo que considere las características del producto ofrecido y desagregue los componentes que contribuyen a la determinación de la TCEA, utilizando la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.
 - ii. Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema revolvente, deberá presentarse la TCEA, a través de un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Reglamento, así como los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones.

- iii. Para el caso de operaciones pasivas, deberá presentarse la TREA, a través de un ejemplo de acuerdo con lo establecido en el Anexo N° 2 del Reglamento, así como las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso corresponda.
- d. **Cajeros automáticos.-** las empresas emisoras de medios de pago, que a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deberán asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático por un cliente, se proporcione a éste información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice del valor exacto del cargo aplicable. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

“Por esta operación pagará un cargo de: _____ soles/_____ dólares”.

En caso que la empresa titular u operadora del cajero automático sea distinta de la empresa emisora del medio de pago y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, se deberá proporcionar al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Dicha información deberá presentarse considerando para tal efecto el siguiente texto:

*“El uso de este cajero tiene un cargo de _____ soles / _____ dólares.
La operación podría estar sujeta a cargos adicionales en su institución financiera”.*

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático ofrecerá al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada.

Si en la pantalla del cajero automático no se incluyen las referidas glosas informativas, no podrá trasladarse cargos por su uso al usuario.

- e. **Página web:** Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante referida a sus productos y servicios, las empresas deberán presentar en sus páginas web los tarifarios, formularios contractuales y aquella información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modificación, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

La difusión de la referida información deberá realizarse en un espacio de fácil acceso como parte de la información sobre cada producto y servicio ofrecido, debiendo ser idéntica a la información que la empresa difunda en sus oficinas de atención al público. Asimismo, las empresas deberán mantener un enlace permanente con la sección “Portal del Usuario” de la página web de la Superintendencia, así como con otras secciones que señale este órgano de control.

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



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Adicionalmente, y sin perjuicio de la información que debe ser otorgada a través de los canales señalados en los literales precedentes, el personal deberá encontrarse en capacidad de brindar y explicar dicha información a los usuarios.

Artículo 14°.- Difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto

La información sobre aspectos relevantes relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones se deberá incluir en los formularios contractuales y en la página web, debiendo en este último caso, considerar –como mínimo- la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento, en lo que corresponda. Dicha información deberá presentarse adicionalmente en otros medios que considere la empresa.

Artículo 15°.- Productos pasivos denominados sin costo u otra denominación que implique gratuidad

Las empresas no pueden denominar a sus productos pasivos como “libres”, “sin costo” o utilizando términos que impliquen gratuidad, si bajo algún supuesto se puede trasladar al usuario cargos por concepto de mantenimiento, actividad u otros de la misma naturaleza. Los referidos cargos incluyen el depósito o retiro del dinero en el país y a través de todos los canales de la empresa que pueden emplearse para efectuar operaciones.

CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL USUARIO PARA EFECTOS DE LA CONTRATACIÓN Y PRESTACIÓN DE OPERACIONES ACTIVAS, PASIVAS Y SERVICIOS

Artículo 16°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos

Las empresas deberán brindar a los usuarios toda la información pertinente que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada involucra la entrega del formulario contractual cuando este sea requerido. Se entiende como “información previa a la celebración del contrato”, a aquella que se otorga al usuario antes y durante el período que toma a éste y a la empresa celebrarlo.

Cuando la información se refiera a una oferta que tenga una vigencia determinada, se indicará esta circunstancia, así como las condiciones aplicables conforme al artículo siguiente.

Artículo 17°.- Condiciones contractuales

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de operaciones y/o servicios, deberán ser mantenidas por la empresa durante el período ofrecido o de ser el caso por el número de unidades a ofertar, entre otros. Asimismo, estas condiciones promocionales deberán ser informadas de tal manera que el usuario cuente con la información adecuada para fines de adoptar una decisión, considerando para tal efecto las restricciones aplicables, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas una vez producida la contratación.

Si antes de contratar no se ha informado las condiciones respecto al período y/o unidades a ofertar y/o algún otro supuesto para culminar o discontinuar la promoción, las empresas deberán comunicar previamente a los usuarios su culminación o discontinuación, debiendo mantener la condición promocional por un período por lo menos igual a seis (06) meses después de realizada la comunicación, salvo que debido a la naturaleza propia de la promoción se deba, de manera inequívoca, continuar



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

ofreciéndola por un plazo mayor. Dicha comunicación deberá efectuarse por lo menos a través de los mismos medios empleados para informar la promoción.

En caso se contrate con los usuarios sin considerar restricciones aplicables a las condiciones promocionales pactadas, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas, las empresas no podrán modificar las cláusulas contractuales que contienen las referidas condiciones promocionales atendiendo al efecto vinculante de la publicidad.

Artículo 18°.- Información sobre operaciones activas

Tratándose de las operaciones activas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una hoja resumen que muestre la tasa de interés compensatoria, la tasa de interés moratoria o penalidad aplicable en caso de incumplimiento según corresponda, las comisiones y los gastos que serán de cuenta del cliente y resume algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para ambas partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán el contrato, incluyendo la hoja resumen, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, en ese caso se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La hoja resumen deberá contener la siguiente información:

- a. El monto del principal objeto del crédito o el monto total de la línea de crédito, según corresponda, y la moneda en que se pacta. Cuando no sea posible conocer el monto de la línea o del crédito al momento de la suscripción del contrato, se deberá indicar en la Hoja Resumen que el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito o desembolsar el crédito. Igualmente, se deberá indicar que, inclusive, podría no otorgársele dicho financiamiento como resultado de la evaluación crediticia.
- b. La TCEA aplicable a las operaciones activas bajo el sistema revolvente, incluyendo un ejemplo explicativo considerando lo indicado en los Anexo N° 1-A del Reglamento, cuando corresponda.
- c. La tasa de interés compensatorio efectiva anual, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación y la oportunidad en que las cuotas serán recalculadas. Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito en las que se ofrezca al cliente tasas de interés diferenciadas por tipo de moneda, por tipo de producto adquirido o por cualquier otro criterio, se deberá alcanzar al cliente la información de las tasas vigentes.
- d. La tasa de interés moratorio efectiva anual o penalidad aplicable en caso de incumplimiento.
- e. El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. Las comisiones deberán presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general. Tratándose de los seguros se deberá informar el monto de la prima, el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza y el número de la póliza en caso corresponda.
- f. Para el caso de los contratos de tarjeta de crédito, deberá señalarse el orden de imputación de pagos aplicable, conforme a lo pactado por las partes, tomando en consideración lo dispuesto en el Reglamento de Tarjetas de Crédito.
- g. El derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses al día de pago, deduciendo asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes, sin que le sean aplicables comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- h. Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.
- i. Tratándose de operaciones en las que se otorgue una garantía a favor de la empresa, deberá indicarse expresamente si el respaldo de la garantía se limita a la operación contratada o se extiende a otras obligaciones que mantenga el cliente con la empresa.
- j. El derecho del cliente a solicitar a la empresa una copia de la tasación realizada al bien otorgado en garantía, si lo hubiese, cuando ésta se realice.
- k. Todos los beneficios pactados por el pago puntual del crédito o en forma anticipada.
- l. Las principales características de la tarjeta de crédito, en caso corresponda y las medidas mínimas que el consumidor deberá adoptar para preservar su seguridad.
- m. El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:
 - m.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, comisiones o gastos si los hubiere, señalando el monto total a pagar por cada uno de estos conceptos.
 - m.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente.
 - m.3 La TCEA aplicable a la operación bajo el sistema de cuotas.

En los casos en que, por la naturaleza de la operación crediticia, no se pueda tener certeza respecto de las fechas de pago, la empresa deberá entregar un cronograma que contenga la información adicional a que alude el presente artículo. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final, en un plazo no mayor a treinta (30) días desde la entrega del preliminar.

En los casos descritos en el párrafo anterior el usuario puede optar por la entrega personal del cronograma o por su envío por medios físicos o electrónicos, debiendo quedar constancia de dicha elección y de la entrega del cronograma definitivo de acuerdo a los términos solicitados por el usuario. La empresa deberá conservar en sus archivos tanto el cronograma preliminar como el definitivo.

Cuando se haya pactado una tasa de interés variable, el cronograma deberá elaborarse tomando como referencia el valor que dicha tasa tenga en el mercado al momento en que se suscriba el contrato. Adicionalmente, las empresas deberán entregar a los usuarios, una tabla referencial que muestre la variación de la cuota frente a un incremento de la tasa de interés variable del 1, 2 y 3%, precisando que dicha información es a modo de ejemplo, siendo que la tasa podría incrementarse en valores porcentuales distintos e inclusive mayores a los indicados.

- n. Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o la Superintendencia.

Tratándose de operaciones activas bajo el sistema revolvente, la empresa deberá comunicar los aspectos de la hoja resumen que resulten aplicables. No serán aplicables, para dichas operaciones, las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de la periodicidad y fecha de pago.

La Superintendencia, mediante norma de carácter general, podrá establecer la forma en que deberá presentarse la información contenida en la hoja resumen.

Artículo 19°.- Información sobre operaciones pasivas

Tratándose de las operaciones pasivas, se proporcionará al usuario como parte del contrato una cartilla de información que muestre el detalle de la tasa de interés aplicable, las comisiones y gastos que serán



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

de cuenta del cliente y resuma algunas de las obligaciones contraídas por el cliente y/o por la empresa que sean relevantes para las partes. No obstante, su entrega al cliente no exime a la empresa de incorporar en el cuerpo del contrato las cláusulas que regulen los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

Las partes firmarán el contrato, incluyendo la cartilla de información, por duplicado quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia de su entrega al cliente, con excepción de aquellos casos en los que la contratación se realice por medios distintos al escrito, en ese caso se procederá de conformidad con lo señalado en el artículo 41° del Reglamento.

La cartilla de información deberá contener el siguiente detalle:

- a. La tasa de interés compensatorio efectiva anual que se aplicará por el depósito, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su determinación. Cuando por la forma en que se referencia la tasa de interés, ésta pueda ser cero, se indicará expresamente dicha posibilidad.
- b. La tasa de rendimiento efectivo anual, y el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento para cuentas de ahorro.
- c. El monto total de intereses a ser pagados y la oportunidad en la cual el cliente podrá disponer de ellos, por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.
- d. Las fechas de corte para el abono de intereses.
- e. El monto y detalle de cualquier comisión y/o gasto que se traslade al cliente, si hubiere, incluidos los cargos asociados a aquel producto activo o pasivo que el usuario mantenga en la empresa y del que necesariamente se deba realizar el cargo o débito de un monto determinado con la finalidad de depositarlo en el producto que es materia de contratación. Las comisiones deberán presentarse conforme a las categorías y/o denominaciones que la Superintendencia determine mediante norma de carácter general.
- f. Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado.
- g. En caso corresponda, señalar que se trata de un depósito respaldado por el Fondo de Seguro de Depósitos.
- h. Las circunstancias en que el cliente podrá disponer del saldo, así como la forma o formas en que podrá realizar los abonos, las disposiciones y, en general, las operaciones que se puedan llevar a cabo en cada cuenta ofertada por la empresa.
- i. Las condiciones para el uso y conservación del medio de pago si se ofrecen conjuntamente con el depósito.
- j. La fecha de vencimiento del depósito, y si al vencimiento de éste el depósito se renueva automáticamente, de ser el caso.
- k. Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o la Superintendencia.

La obligación de otorgar la cartilla de información se dará por cumplida si la información contenida en ella está comprendida en certificados de depósito, o en cualquier otro documento mediante el cual se represente el depósito, y en el cual figure la firma del cliente y del responsable de la empresa.

La Superintendencia, mediante norma de carácter general, podrá establecer la forma en que deberá presentarse la información contenida en la cartilla de información.

Artículo 20°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados

- a. Las empresas deben poner a disposición de los usuarios los folletos informativos otorgados por la empresa de seguros, de conformidad con lo señalado en el Reglamento Marco de Comercialización



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

de Productos de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 2996-2010, las normas que lo modifiquen o sustituyan.

b. La empresa que ofrezca, a los usuarios, seguros considerados como una condición para contratar productos activos o pasivos, deberá observar, adicionalmente, lo siguiente:

i. Deberán informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre: a) la contratación del seguro ofrecido por la empresa; o, b) un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros, siempre que cumpla –a satisfacción de la empresa– con las condiciones previamente informadas. La difusión de la referida información deberá realizarse a través de su página web en un espacio de fácil acceso como parte de la información sobre los productos que consideren a los seguros como una condición para contratar.

i.1) En caso el usuario acredite haber contratado por su cuenta un seguro que cumpla con los requisitos establecidos por la empresa, no estará obligado a tomar el seguro ofrecido, pudiendo sustituirlo por el que hubiera contratado.

En el caso descrito en el párrafo precedente, el seguro deberá ser endosado a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado. En virtud del endoso, la empresa podrá pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite de un producto pasivo. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, podrá ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a las empresas, o por las empresas.

i.2) Si el usuario contrata el seguro comercializado por la empresa, ésta debe entregar a los asegurados las pólizas del seguro individual o, en su caso, los certificados de seguro a que se refiere el Reglamento sobre Pólizas de Seguro y Notas Técnicas aprobado por la Superintendencia, expedidos por las empresas del sistema de seguros, en un plazo que no excederá de diez (10) días contados a partir de la recepción de los respectivos documentos.

Las empresas que pongan a disposición de los usuarios productos de seguros que contemplen las mismas coberturas, ofrecidos por un mínimo de tres (3) empresas del sistema de seguros, podrán eximirse de la obligación de aceptar el endoso de las pólizas presentadas por los usuarios y por ende de poner a disposición de éstos la información que rige en esos supuestos.

ii. Ante la ocurrencia de algún siniestro, y en caso corresponda, las empresas deberán poner en conocimiento de los beneficiarios, herederos o asegurados respecto a la existencia del seguro contratado, a través de una comunicación escrita dirigida a su domicilio. En caso no se disponga de los datos referidos al domicilio, podrá difundirse dicha información a través de sus páginas web y oficinas de atención al público.

iii. Recibida la indemnización del seguro, las empresas deberán efectuar la liquidación a dicha fecha, detallando la imputación de la indemnización al saldo deudor, a efectos de entregarla al asegurado o a sus herederos, en un plazo máximo de treinta (30) días de recibida la indemnización.

c. Las empresas brindarán información respecto a los seguros que otorgue el operador de una tarjeta de crédito ofrecida por las empresas a favor del cliente y/o usuario, considerando lo dispuesto en el presente artículo, en lo que corresponda.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 21°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de servicios notariales

Las empresas deberán publicar en sus oficinas, junto al listado o tarifario, la lista de notarios con los que operan, así como sus datos de contacto y costo del servicio, a fin de facilitar la elección que realicen los clientes.

Las empresas deberán procurar la incorporación de notarios que ejerzan la referida función en los distritos en los que se encuentren localizadas las oficinas donde se pueda solicitar productos que requieran del servicio notarial o en distritos colindantes.

Artículo 22°.- Pagos anticipados

Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos anticipados de las cuotas o saldos, en forma total o parcial, considerando para tal efecto, lo siguiente:

- a. No deben establecerse condiciones, obstáculos o limitaciones para el ejercicio de dicho derecho, tales como restricciones respecto al momento, lugar o modalidad de pago aplicable.
- b. Cuando se realice el pago anticipado del total de la obligación se debe reducir los intereses al día de pago, deduciendo asimismo, las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas al día de pago.
- c. Las empresas no pueden aplicar comisiones, gastos o penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.
- d. Cuando se realice el pago anticipado parcial en el caso de obligaciones bajo el sistema de cuotas, esto es, cuando se realizan pagos mayores a la cuota del periodo pero por importes menores al total de la obligación, sin perjuicio de proceder de acuerdo a lo señalado en los literales precedentes, las empresas deben requerir a los usuarios que señalen si debe procederse a la reducción del monto o número de cuotas. Las empresas deberán mantener a disposición de la Superintendencia, una constancia de la elección realizada por el usuario.

CAPÍTULO V

MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES, PRÓRROGAS O RENOVACIONES Y RESOLUCIONES CONTRACTUALES

Artículo 23°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales

Las modificaciones unilaterales referidas a: i) tasas de interés por contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, ii) comisiones, iii) gastos; y, iv) otras estipulaciones contractuales distintas al incremento de la línea de crédito, sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes y comunicadas dentro de los plazos y a través de los medios señalados en los artículos siguientes.

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa:

- a. Que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.
- b. Que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para el cliente las que se aplicarán de manera inmediata, no



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa deberá informar de las nuevas condiciones a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 24°.- Modificación de las tasas de interés

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en contratos distintos a los créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo, en forma previa cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Artículo 25°.- Reglas aplicables para la modificación de créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo

En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, sólo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos:

- a. Para el caso de contratos de crédito a plazo fijo: la novación de la obligación considerando para tal efecto lo dispuesto en el Código Civil.
- b. Para el caso de depósitos a plazo fijo: la renovación del depósito. Las empresas deberán comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas, si éstas suponen un perjuicio al cliente, a través de los mecanismos indicados en el literal b. del artículo 29° del Reglamento.
- c. En ambos casos, podrá modificarse el contrato cuando exista efectiva negociación al momento de contratar y en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones. Se entenderá que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el usuario ha influido en el contenido de la cláusula. En este supuesto, la comunicación respecto a la modificación de las condiciones pactadas deberá efectuarse con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia a través de los mecanismos señalados en el literal a. del artículo 29° del Reglamento.

Sin perjuicio de lo expuesto, podrá procederse a las modificaciones de tasas de interés cuando la Superintendencia, previo informe favorable del Banco Central de Reserva del Perú, autorice al sistema financiero en general por circunstancias extraordinarias e imprevisibles que pongan en riesgo el propio sistema, de conformidad con lo señalado en el artículo 6° de la Ley Complementaria.

Las comunicaciones informando respecto a la modificación de tasas de interés deberán indicar de manera expresa que se trata de una modificación en las condiciones pactadas, destacando aquellos conceptos que serán materia de cambio y señalando expresamente en qué consisten, a fin de permitir a los usuarios tomar conocimiento de ellos.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para el cliente las que se aplicarán de manera inmediata, no siendo exigible el envío de una comunicación previa. Sin perjuicio de lo indicado, la empresa deberá informar al cliente de las nuevas condiciones, a través de los mecanismos que para tal efecto pacte con los clientes.

Artículo 26°.- Modificación de las comisiones, gastos y otros aspectos comprendidos en los contratos

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las comisiones y gastos en forma previa a su aplicación en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

La referida obligación también resulta aplicable en el caso de modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones, gastos y aumentos en la línea de crédito. Sin perjuicio de lo expuesto, cuando las empresas otorguen a los clientes condiciones, opciones o derechos que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas, no serán considerados como modificaciones contractuales para los efectos de este Reglamento. En este caso, las empresas informarán estas facilidades, de acuerdo a los medios que para tal efecto pacten con los clientes, con la finalidad que se vean en la posibilidad de hacer uso de aquéllas.

Artículo 27°.- Modificaciones al cronograma de pago

Cuando las modificaciones contractuales varíen lo informado en el cronograma de pagos, éste deberá ser recalculado y remitido al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días. En caso de modificaciones en el cronograma, deberá incorporarse también la información referida a la TCEA que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia. Dicho concepto será identificado en el nuevo cronograma como "TCEA remanente".

Si se trata de modificaciones en beneficio del cliente, éstas deberán ser informadas a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos, de acuerdo al literal b. del artículo 29° del Reglamento.

Artículo 28°.- Modificación de la TREA y/o saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento

Cuando las modificaciones contractuales varíen la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, contenidos en la cartilla de información, la referida tasa y/o saldo mínimo de equilibrio deberán ser recalculados y remitidos al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones, con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días.

Si se trata de modificaciones en beneficio del cliente, éstas deberán ser informadas a través de los mecanismos que para tal efecto se establezcan en los contratos, de acuerdo al literal b. del artículo 29° del Reglamento.

Artículo 29°.- Medios de comunicación a ser utilizados

La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para cumplir con la disposición de comunicación previa, considerando para tal efecto, lo siguiente:

- a. La empresa deberá comunicar a través de medios de comunicación directos, tales como comunicaciones escritas al domicilio del cliente, correos electrónicos, los estados de cuenta y las comunicaciones telefónicas al cliente, las modificaciones contractuales referidas a:
 - i. Tasas de interés, penalidades, comisiones y gastos cuando dichas modificaciones generen un perjuicio a los usuarios. Lo expuesto también resulta aplicable frente a las modificaciones al cronograma de pagos, la TREA y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, en el caso de operaciones activas o pasivas, respectivamente.
 - ii. La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento.
 - iii. La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
 - iv. Incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- b. Para comunicaciones sobre modificaciones contractuales de aspectos distintos a los previamente indicados, deberá emplearse medios de comunicación que permitan al cliente tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas, de acuerdo a lo que para tal efecto se pacte con éstos.
- c. Deberá dejarse constancia respecto a las comunicaciones realizada a los clientes.

En caso las empresas no pacten con los usuarios los medios a emplear para comunicar respecto a las modificaciones contractuales señaladas en el presente artículo, deberán informarlas a través de comunicaciones escritas al domicilio del cliente.

Artículo 30°.- Reglas aplicables para el incremento de la línea de crédito

Los incrementos de la línea de crédito no podrán efectuarse a través de modificaciones unilaterales por parte de las empresas. En ese sentido, no corresponde efectuar un aviso previo conforme lo señala el artículo 26° del Reglamento, sino que deberá requerirse el consentimiento expreso del cliente en cada oportunidad en que este se realice, a través de los mecanismos que para tal efecto pacten las partes, dejando constancia expresa de la fecha a partir de la cual se procederá a realizar el aumento de la línea de crédito. No podrá considerarse el silencio del cliente como señal de aceptación.

Artículo 31°.- Reglas aplicables para la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado

Las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, procederán siempre que se efectúe una comunicación previa con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, a través de los medios de comunicación indicados en el literal a. del artículo 29° del Reglamento, otorgando al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

Artículo 32°.- Resolución contractual a requerimiento del usuario como consecuencia de las modificaciones a las condiciones contractuales: condiciones de pago

Los contratos deberán establecer las condiciones aplicables en caso el cliente decida resolverlos debido a modificaciones unilaterales que le resulten perjudiciales y que no tengan por origen la imposición de obligaciones normativas.

Las empresas deberán consignar en las cláusulas contractuales, el derecho que asiste al cliente a resolver el contrato. Asimismo, deberán consignar la forma en que se procederá al pago de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, considerando la naturaleza de la obligación asumida y lo dispuesto en el literal b) del artículo 47° y el literal e) del numeral 56.1 del artículo 56° del Código. Para tal efecto, las empresas deberán otorgar un plazo razonable para que el cliente pueda encontrar otro mecanismo de financiamiento en caso lo considere necesario, el que deberá ser no menor a cuarenta y cinco (45) días. El otorgamiento de un plazo mayor para efectuar el pago total de la obligación en forma previa a la resolución del contrato, no impedirá que la empresa –de considerarlo aplicable- efectúe el cobro correspondiente al cargo producto de la modificación contractual una vez cumplido el plazo de preaviso señalado en el Reglamento.

Artículo 33°.- Resolución contractual unilateral

Las empresas podrán resolver unilateralmente los contratos celebrados, comunicando al respecto a sus clientes, conforme a las cláusulas de resolución que para tal efecto se pacten.



CAPÍTULO VI

DIFUSIÓN Y SUPERVISIÓN DE FÓRMULAS Y PROGRAMAS PARA LA LIQUIDACIÓN DE INTERESES Y DE PAGOS

Artículo 34°.- Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos

Las empresas deberán difundir a través de su página web, las fórmulas y programas a que se refiere el presente capítulo, en un lugar de fácil acceso, junto a la información sobre las operaciones y productos que ofrezcan a los usuarios, de conformidad con las disposiciones del Reglamento. La difusión de las fórmulas deberá ir acompañada de ejemplos explicativos, de manera que los usuarios puedan tener un conocimiento completo de los procedimientos seguidos por la empresa y, de ser el caso, poder replicarlos para operaciones concretas que hayan sido pactadas con ella. La Superintendencia establecerá desde la sección "Portal del Usuario" de su página web, enlaces que permitan un acceso directo a dichas fórmulas y programas.

Las operaciones activas y pasivas en relación con las cuales se deberán difundir las fórmulas para los fines del presente capítulo son las siguientes: los depósitos en cuenta corriente, depósitos de ahorro, depósitos a plazo, depósitos CTS, créditos hipotecarios, créditos MIVIVIENDA, créditos vehiculares, tarjetas de crédito y otros créditos de consumo. La difusión de programas será obligatoria únicamente para las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, en el supuesto de cumplimiento de las condiciones pactadas.

Las empresas organizarán la información de las fórmulas y programas publicada en su página web, de acuerdo con las categorías de las operaciones antes referidas. Asimismo, las empresas organizarán la información por producto, entendiéndose como producto a la modalidad de operación que posea características que la distinguen de otras modalidades, tales como la forma de pago, la moneda o cualquier otro atributo que implique una variante en la fórmula, y que generalmente cuenta con una denominación comercial identificable por los clientes.

En las oficinas en que se pueda solicitar las operaciones activas y pasivas antes citadas, las empresas deberán poner a disposición de los usuarios los programas para la liquidación de intereses y de pagos de la empresa. En estos últimos se deberá incluir, en el caso de operaciones activas pactadas bajo el sistema de cuotas, la TCEA.

En todos los casos, la información respecto a las fórmulas y programas deberá encontrarse publicada, tanto para aquellas operaciones que la empresa ofrece actualmente a los usuarios como aquellos que si bien ya no son ofrecidas aún presentan contratos vigentes.

Artículo 35°.- Pautas para la presentación de las fórmulas y programas

Cada producto activo o pasivo señalado en el artículo anterior debe contar con una fórmula. Los productos activos bajo el sistema de cuotas deberán contar, además, con un programa. Los resultados de los programas deberán ser los mismos que se obtengan utilizando las fórmulas respectivas de dichos productos. Los cronogramas simulados deberán cumplir con los requisitos que se establecen en el artículo 18° del Reglamento.

Las fórmulas y programas que empleen las empresas deberán considerar las siguientes pautas:

- a. Las fórmulas permitirán a los usuarios conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos.
- b. Los conceptos que se incluyan en las fórmulas serán definidos a continuación de la fórmula. Asimismo, deberán coincidir con los términos empleados en los reportes o estados de cuenta.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- c. Los programas permitirán a los usuarios simular los cálculos que realizan las empresas para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.
- d. A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y programas, de ser el caso.

Artículo 36°.- Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos y activos

- a. Tratándose de productos pasivos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:
 - i. Las fórmulas permitirán calcular el monto de intereses que corresponda abonar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
 - ii. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa pasiva anunciada por la empresa en el contrato, en la información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.
 - iii. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos.
 - iv. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
 - v. Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés efectiva anual y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.
- b. Tratándose de productos activos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:
 - i. Las empresas deberán presentar las fórmulas para el cálculo del monto de intereses que le corresponda pagar al cliente. El monto de intereses se debe presentar como el producto de aplicar la tasa de interés del periodo al monto afecto a la tasa de interés, debiéndose detallar el procedimiento para calcular cada uno de estos conceptos.
 - ii. El cálculo de la tasa de interés aplicable al periodo de liquidación de intereses debe partir de la tasa activa anunciada por la empresa en el contrato, en los estados de cuenta, información periódica o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación, en caso corresponda. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.
 - iii. La presentación de las fórmulas deberá explicar en forma detallada todos los conceptos que podrían modificar el monto afecto a intereses, en qué casos y bajo qué forma podrían incidir sobre dicho monto; de ser el caso, se incluirá el procedimiento de cálculo para determinar dichos conceptos. Asimismo, la presentación de las fórmulas deberá contemplar el procedimiento seguido por la empresa para efectuar los cálculos correspondientes en caso se otorgue un periodo de gracia a los usuarios.
 - iv. Las fórmulas para el cálculo del monto de las comisiones y gastos que se cobren a los clientes, de ser el caso, se presentarán siguiendo los mismos lineamientos dispuestos para el cálculo del monto de intereses.
 - v. Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- vi. En el caso de los productos activos que ofrezcan opciones de pago mínimo, pago total o pagos intermedios entre el monto mínimo y el pago total, las fórmulas deberán detallar cómo se aplica el pago que se realice a la amortización de la deuda, intereses, comisiones y gastos.

Artículo 37°.- Fórmulas aplicables para el caso de incumplimiento de pagos en productos activos

Para los productos activos, las empresas deberán detallar el procedimiento de cálculo del monto de intereses o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

La fórmula para el cálculo del monto de intereses o penalidad en caso de incumplimiento deberá detallar cómo estos cobros varían en función a los días de incumplimiento, de ser el caso.

Artículo 38°.- Ejemplos numéricos explicativos

Las empresas deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto, de acuerdo con las siguientes pautas:

- a. Como pauta general, la secuencia de presentación de cada fórmula seguirá los siguientes pasos: (1) cálculo de monto afecto a la tasa de interés, (2) cálculo de la tasa de interés, (3) cálculo del monto de intereses (4) cálculo del monto de comisiones y gastos, (5) monto total.
- b. Los ejercicios numéricos acompañarán el desarrollo de las fórmulas de manera que, para cada paso presentado en las fórmulas, se muestre el ejemplo correspondiente.
- c. Para elaborar el ejercicio numérico, las empresas deberán considerar una operación "típica" que refleje las condiciones más usuales de cada producto.

Artículo 39°.- Responsables de las fórmulas y programas

Las empresas deberán designar al funcionario responsable de las fórmulas y programas, quien deberá mantenerlas actualizadas y mantener informado al Oficial de Atención al Usuario. Las empresas deberán informar a la Superintendencia cada vez que ocurra algún cambio en la designación del funcionario responsable, dentro de los cinco (5) días de producido.

TÍTULO III

DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

Artículo 40°.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales

Las empresas deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos.

El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre el cliente y la empresa, evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente su significado.

Artículo 41°.- Contratación no presencial o presencial a través de mecanismos distintos al escrito

Las empresas podrán celebrar contratos por canales no presenciales o presenciales a través de mecanismos distintos al escrito.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

El uso de dichos canales deberá ser acorde a la complejidad de los productos que ofrecen en el mercado, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- a. La contratación se realizará por teléfono o a través de medios electrónicos.
- b. La empresa deberá contar con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de la contratación en todas sus etapas y pueda dejarse constancia de la aceptación por parte del cliente y su cónyuge, en caso corresponda, de las estipulaciones contractuales. En estos casos no se requerirá la firma de los formularios contractuales.
- c. Las empresas entregarán a los usuarios en un plazo no mayor a quince (15) días posteriores a la celebración del contrato, dicho documento, incluyendo la cartilla de información u hoja resumen y cronograma; así como de cualquier otra información que corresponda, de acuerdo al marco normativo vigente, en la forma convenida por las partes. La referida entrega puede realizarse en el domicilio del cliente o por medios electrónicos, siempre que permitan su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

Las empresas deberán conservar la constancia de lo contratado en soporte duradero, así como la constancia de entrega del contrato y demás documentos de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento.

Artículo 42°.- Contratos multiproducto

Las empresas podrán poner a disposición de los usuarios contratos multiproducto, entendidos como aquellos que contienen un condicionado general que precisa los términos comunes aplicables a más de un producto activo y/o pasivo.

A través de dichos contratos, se le otorgará al cliente la posibilidad que, en dicho momento o posteriormente, contrate uno o más productos específicos a los que resultará aplicable el condicionado general. En este caso, las empresas deberán entregar a los usuarios, la parte pertinente del contrato multiproducto referido al producto contratado, así como la hoja resumen y/o cartilla de información asociada a este.

Las partes firmarán dichos documentos por duplicado o contratarán los productos a través de mecanismos descritos en el artículo precedente.

CAPÍTULO II CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación

La aprobación de cláusulas generales de contratación, así como la determinación de cláusulas abusivas, no impide a los usuarios recurrir ante las instancias administrativas y judiciales que correspondan a fin de salvaguardar sus derechos.

La presentación de la solicitud de aprobación de las cláusulas generales de contratación podrá realizarse físicamente o a través de los mecanismos que para tal efecto informe la Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

La aprobación de cláusulas generales de contratación que contengan referencias al cobro de comisiones y gastos no exime a las empresas de la evaluación a que hubiera lugar en el marco de las facultades de supervisión y control de la Superintendencia, respecto al sustento técnico que deben revestir tales conceptos.

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a la



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Superintendencia para su respectiva aprobación dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa. Lo expuesto no elimina la obligación que tienen las empresas de aplicar las normas legales de carácter imperativo desde la fecha en que éstas entren en vigencia.

Las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que publique la Superintendencia en los lineamientos de contratos que para tal efecto apruebe mediante normas de carácter general. Adicionalmente, las empresas podrán adoptar las cláusulas generales de contratación que hayan sido previamente aprobadas por la Superintendencia a otras empresas, a cuyo efecto deberán enviar una comunicación señalando las cláusulas generales que solicitan adoptar y el número de la Resolución mediante la que fueron aprobadas, a fin que su uso sea autorizado por la Superintendencia.

No se podrán emplear cláusulas que no cuenten con la aprobación previa de la Superintendencia, con excepción de los supuestos expresamente indicados en el Reglamento.

Artículo 44°.- Cláusulas generales de contratación que serán objeto de aprobación administrativa previa

Las empresas deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación relacionadas a las siguientes operaciones y servicios:

Operaciones activas:

- Crédito hipotecario.
- Crédito de consumo.

Operaciones pasivas:

- Depósito de ahorro.
- Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios).
- Depósito por compensación de tiempo de servicio.
- Depósito en cuenta corriente.

Servicios:

- Contrato de cajas de seguridad.
- Contrato de custodia.

Asimismo, se deberán someter a la aprobación administrativa previa de la Superintendencia las cláusulas generales de contratación de cualquier otro producto y/o servicio que se pueda pactar con los usuarios sujetos a la protección del Código y que no se encuentre comprendido en la mencionada lista.

Las modificaciones que las empresas deseen realizar respecto del contenido de las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas deberán seguir el mismo procedimiento de aprobación regulado en este Capítulo, debiendo destacarse los cambios efectuados respecto de la versión aprobada.

Artículo 45°.- Difusión de cláusulas generales de contratación

Las empresas deberán difundir a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia.

Asimismo, deberán difundir en su página web aquellos formularios contractuales correspondientes a los contratos indicados en el artículo precedente, que se encuentren en uso y que aún no cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia por encontrarse en procedimiento de aprobación, indicándose dicha situación en los respectivos formularios.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Por su parte, la Superintendencia difundirá, a través de su página web, las cláusulas generales de contratación que haya aprobado.

CAPÍTULO III CLÁUSULAS ABUSIVAS

Artículo 46°.- Criterios para la determinación de cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos

Las cláusulas abusivas son todas aquellas estipulaciones no negociadas que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio de los usuarios, un desequilibrio de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. Se considera que una cláusula no se ha negociado cuando haya sido redactada previamente y el usuario no haya podido influir en su contenido.

Constituyen cláusulas abusivas, que no podrán ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, entre otras, las que se indican a continuación:

- a. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario.
- b. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio o penalidad en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Reglamento.
- c. Las que faculden a la empresa a cobrar o variar tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio o penalidades en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para ser materia de cobro o variación.
- d. Las que faculden a la empresa el cobro de gastos y/o comisiones futuras sin que se establezca la obligación de informar previamente los conceptos y la oportunidad en que resulten exigibles.
- e. Las que permitan a la empresa modificar unilateralmente las condiciones y términos de un contrato de duración continuada en perjuicio de los clientes, salvo que obedezcan a motivos expresados en él, de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente y que se otorgue el derecho al cliente de desvincularse del mismo sin penalización alguna.
- f. Las que vayan contra las normas de orden público.
- g. Las que identifique la Superintendencia, con opinión previa del INDECOPI, de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.
- h. Las que excluyan o limiten la responsabilidad de la empresa, sus dependientes o representantes de venta por dolo o culpa, o las que trasladen la responsabilidad al consumidor por los hechos u omisiones de la empresa.
- i. Las que faculden a la empresa a suspender o resolver unilateralmente un contrato sin comunicarlo previamente al cliente, salvo las excepciones dadas por disposición legal distinta o la aplicación de normas prudenciales emitidas por la Superintendencia.
- j. Las que establezcan a favor de la empresa la facultad unilateral de prórroga o renovación del contrato, salvo pacto en contrario en el que se establezca expresamente dicha posibilidad.
- k. Las que excluyan o limiten los derechos reconocidos a los usuarios a efectuar pagos anticipados o prepagos en forma total o parcial, a oponer excepciones de incumplimiento o a imponer obstáculos o condiciones innecesarias que determine la Superintendencia de acuerdo al caso concreto, para el ejercicio de los derechos reconocidos al usuario en los contratos.
- l. Las que establezcan respecto de los clientes limitaciones a la facultad de oponer excepciones procesales, limitaciones a la presentación de pruebas, inversión de la carga de la prueba, entre otros derechos concernientes al debido proceso.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- m. Las que establezcan la renuncia del cliente a formular denuncias por infracción de las normas del Código, así como aquellas emitidas por la Superintendencia.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se haya negociado no excluirá la aplicación del presente artículo al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata, no obstante, de un contrato por adhesión.

CAPITULO IV INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LOS USUARIOS

Artículo 47°.- Información periódica a los clientes

En el caso de productos pasivos, a solicitud de los clientes, las empresas enviarán el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Dicha información deberá ser remitida en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita el cliente.

En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, se otorgará a los usuarios la posibilidad de elegir la remisión o no de información relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes conforme al cronograma de pagos. Dicha información deberá ser remitida en un plazo máximo de treinta (30) días posteriores al cierre del mes en el que la información es requerida y podrá ser remitida mensualmente si así lo solicita el cliente.

Tanto en el caso de los productos activos como pasivos, las empresas deberán otorgar a los clientes la posibilidad de elegir la recepción de la mencionada información a través de uno o ambos de los siguientes mecanismos:

- a. Medios físicos (remisión al domicilio señalado por el cliente).
- b. Medios electrónicos (por medio de la presentación de dicha información a través de la página web, correo electrónico, entre otros).

La elección realizada por el cliente deberá constar en un soporte que permita acreditar dicha elección.

TITULO IV SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPITULO I SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 48°.- Sistema de atención al usuario

Las empresas deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio consistente con las políticas generales establecidas por la empresa, el que debe observar las disposiciones legales vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, aquellas referidas a la contratación con los usuarios, atención de consultas y reclamos y, en general, cualquier otra disposición que sobre las referidas materias genere obligaciones a las empresas respecto de los usuarios. Forman parte de las disposiciones antes señaladas los precedentes de observancia obligatoria que emita el INDECOPI.

Artículo 49°.- Elementos mínimos del sistema de atención al usuario

El sistema de atención al usuario que implementen las empresas deberá comprender los siguientes elementos mínimos:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- a. Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, los que deben ser consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.
- b. Manual del sistema de atención al usuario, el cual debe contener las políticas generales de la empresa, así como el objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del oficial de atención al usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario, entre otros.
- c. Código de buenas prácticas para la atención de los usuarios, que deberá comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los trabajadores y funcionarios responsables de atender a los usuarios, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes.

Artículo 50°.- Personal capacitado

El personal responsable de absolver las consultas de los usuarios deberá estar debidamente capacitado no sólo en las materias correspondientes a las operaciones que brinda la empresa, sino también en las normativas referidas a la protección al consumidor y transparencia de información comprendidas en el marco legal vigente. Para efecto de brindar la debida información al usuario, el referido personal deberá identificarse ante aquél como responsable de cumplir dicha función. La capacitación que se proporcione al personal antes indicado en temas de atención al cliente, protección al usuario, regulación sobre temas de transparencia, entre otros, deberá ser actualizada por lo menos anualmente y estar debidamente documentada en los expedientes de información del personal o legajos del personal, mediante archivos físicos o informáticos, los cuales deberán estar a disposición de la Superintendencia en todo momento.

Artículo 51°.- Responsabilidad del directorio y la gerencia

El directorio es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan a la empresa contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en el Reglamento.

La empresa deberá designar a un oficial de atención al usuario encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario cuyas funciones se detallan en el artículo 54° siguiente.

La gerencia será responsable de coordinar con el oficial de atención al usuario la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas por el directorio, según los términos que se indican en el Reglamento, así como la asignación de los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las funciones mencionadas en el Reglamento.

CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO

Artículo 52°.- Oficial de atención al usuario

El oficial de atención al usuario es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos por la empresa, así como por el cumplimiento de las normas que sustentan el sistema de atención al usuario.

Artículo 53°.- Requisitos del oficial de atención al usuario

El oficial de atención al usuario deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- a. Tener conocimiento y experiencia relevante en temas de protección al consumidor, transparencia de información y atención al usuario.
- b. Tener conocimiento adecuado de las normas sobre protección al consumidor, las de transparencia de información y atención al usuario.
- c. Tener conocimiento y experiencia suficiente con relación a los productos y servicios que brinda la empresa.
- d. Tener experiencia en labores de seguimiento y control de operaciones y/o cumplimiento normativo.
- e. Otros que establezca la Superintendencia.

Las empresas deberán comunicar a la Superintendencia el nombre del oficial de atención al usuario, así como el cumplimiento de los requisitos señalados en el párrafo previo en un plazo de cinco (05) días desde la fecha de su designación.

Artículo 54°.- Responsabilidades del oficial de atención al usuario

Son funciones del oficial de atención al usuario:

- a. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de protección al consumidor, transparencia de información, atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia.
- b. Velar porque las empresas cuenten con áreas de atención de reclamos de los clientes debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos.
- c. Coordinar con las demás áreas de la empresa la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento.
- d. Proponer medidas que permitan a la empresa mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos.
- e. Verificar que los medios de difusión de tasas de interés, comisiones y gastos, así como de las operaciones y servicios que utilice la empresa cumplan con la normativa vigente.
- f. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a las operaciones y servicios que brinda la empresa, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación establecidos en el marco normativo vigente.
- g. Comprobar que el contenido de los formularios contractuales utilizados por la empresa cumpla con las disposiciones señaladas en el Reglamento.
- h. Velar porque las empresas remitan las comunicaciones periódicas a sus clientes en los plazos pactados, así como que las comunicaciones previas referidas a las modificaciones contractuales sean remitidas según lo dispuesto en el Reglamento.
- i. Verificar que la empresa difunda las fórmulas y programas de liquidación de intereses y de pagos de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento.
- j. Coordinar con la Superintendencia, el INDECOPI y cualquier otra entidad pública o privada que tenga que ver con temas de protección al consumidor.
- k. Reportar a la Superintendencia un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- l. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El oficial de atención al usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el literal k. del párrafo precedente, deberá elaborar un programa anual de trabajo que será puesto en consideración previa del directorio y aprobado por éste antes del 31 de diciembre de cada año. Dicho programa deberá contener la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse, incluyendo el cronograma de su ejecución. Una copia del referido programa anual deberá estar a disposición de la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Artículo 55°.- Presentación del informe anual del oficial de atención al usuario a la Superintendencia

El informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la Superintendencia a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio por medios físicos y electrónicos.

El informe deberá ser puesto en conocimiento del Directorio de la empresa antes de ser presentados a la Superintendencia.

DISPOSICIONES FINALES Y COMPLEMENTARIAS

Primera.- Información

Para efectos de promover una mayor transparencia de información de las tasas de interés, comisiones y gastos que apliquen las empresas, éstas deberán remitir a la Superintendencia, todo tipo de información que sobre dichos conceptos sea requerida por oficio múltiple, la cual deberá provenir de sus tarifarios vigentes.

La información recibida por la Superintendencia será puesta a disposición de los usuarios en su página web institucional, en la sección referida a transparencia de información, así como a través de otros medios que se consideren pertinentes.

Segunda.- Creación de página web

Las empresas que soliciten autorización de funcionamiento, deberán contar con una página web habilitada a más tardar en la fecha en la que inician sus operaciones, considerando lo dispuesto en el Reglamento para la constitución, reorganización y establecimiento de empresas y representantes de los sistemas financiero y de seguros aprobado por la Resolución SBS N° 10440-2008 y sus normas modificatorias.

Tercera.- Aplicación de las disposiciones contenidas en el capítulo IV del título II a clientes de las empresas no comprendidos en el alcance del Reglamento

Las normas comprendidas en el capítulo IV del título II del Reglamento, referidas a la información que debe ser otorgada al usuario para efectos de la contratación y prestación de operaciones activas, pasivas y servicios, serán aplicables también a aquellas personas naturales y jurídicas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario y/o de cliente contenida en el título I del Reglamento, siempre que dicha información sea solicitada a las empresas por las referidas personas. En este caso, la supervisión de lo indicado en la presente disposición compete de manera exclusiva a la Superintendencia.

Cuarta.- Sanciones

La Superintendencia y el INDECOPI, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las empresas que incurran en infracciones administrativas derivadas del incumplimiento del marco legal y regulatorio vigente, referido a la transparencia de información, protección al consumidor y competencia desleal.

Quinta.- Registro de fecha efectiva de los pagos

En los lugares de pago puestos a disposición de los usuarios, se deberá registrar adecuadamente y en la fecha efectuada, la realización de los pagos efectuados por los clientes aplicando el mismo tratamiento que la empresa considera para registrar sus operaciones, debiéndose brindar la información necesaria a



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

los usuarios sobre los cargos aplicables a su operación. Todos los canales de pago deberán permitir la cancelación de los impuestos aplicables y conceptos que pudieran corresponder por la operación realizada.

Sexta.- Régimen simplificado

La Superintendencia podrá regular, con carácter general, la exoneración de uno o más de los criterios indicados en el Reglamento en caso que el diseño de las operaciones, productos o servicios así lo justifiquen y/o se cuente con medios alternativos de cumplir con los objetivos del presente Reglamento.

Artículo Segundo.- Los anexos a que se refiere el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero aprobado por el artículo primero de la presente resolución, se publican en el Portal Institucional –www.sbs.gob.pe – conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

Artículo Tercero.- En un plazo que no excederá de treinta (30) días calendario de haberse publicado la presente norma, las empresas deberán remitir a la Superintendencia un plan de adecuación a las disposiciones contenidas en el Reglamento de Transparencia y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.

Dicho plan deberá incluir las acciones previstas para la total adecuación y el cronograma de éstas, así como los funcionarios responsables del cumplimiento de dicho plan y la remisión de informes bimestrales a la Superintendencia.

Artículo Cuarto.- Modificar el artículo décimo de la Resolución SBS N° 2108-2011 referido a cuentas básicas:

“Artículo Décimo.- Las cuentas básicas se encuentran bajo el régimen simplificado establecido en el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, en adelante Reglamento de Transparencia, siéndoles aplicables sus normas, con las particularidades que se indican a continuación:

- a) *Contratos celebrados por escrito: las empresas podrán diseñar contratos y cartillas de información simplificadas que incluyan en forma resaltada y destacada cuando menos lo indicado en los literales a) a la h) del artículo 19° del Reglamento de Transparencia y las características principales asociadas a las operaciones, límites, restricciones y condiciones aplicables a la cuenta básica. La información correspondiente a la cartilla de información puede ser agregada directamente en el contrato, en un solo documento.*
- b) *Contratos celebrados por medios distintos a los dispuestos en el numeral precedente: las empresas deberán aplicar lo dispuesto en el artículo 41° del Reglamento de Transparencia, considerando la información y condiciones mínimas establecidas en el literal precedente.*

Artículo Quinto.- Las empresas tendrán un plazo de ciento veinte (120) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución para adecuarse a lo siguiente:

- Artículo 13° sobre mecanismos de difusión de información sobre tasas de interés, comisiones, gastos y productos o servicios.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- Artículo 14° sobre difusión de aspectos relevantes referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto.
- Artículo 18° sobre información sobre operaciones activas.
- Artículo 19° sobre información sobre operaciones pasivas.
- Artículo 47° sobre información periódica a los clientes.

Asimismo, las empresas contarán con dicho plazo para adecuar los formularios contractuales respecto de todos los aspectos desarrollados en el Reglamento.

Artículo Sexto.- La presente Resolución entrará en vigencia el 01 de enero de 2013. A la entrada en vigencia de la presente Resolución, queda derogado el Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 1765-2005 y sus normas modificatorias, con excepción de lo dispuesto en el artículo 32° de la mencionada norma.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG

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



ANEXO N° 1
CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA DE CUOTAS

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual se deberá aplicar la siguiente fórmula:

$$i_a = \left(1 + i_t\right)^k - 1$$

Donde:

- i_a : Tasa del costo efectivo anual.
- i_t : Tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, semestral, etc.)
- k : Número de cuotas en un año.

La tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (i_t), es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto efectivamente otorgado en préstamo al cliente. Las cuotas comprenden todos los conceptos señalados en el Reglamento.



ANEXO N° 1–A
CÁLCULO DE LA TCEA PARA OPERACIONES ACTIVAS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

A efectos de brindar información comparativa en las operaciones activas bajo el sistema revolvente, el cálculo de la TCEA aplicable al componente revolvente deberá considerar los siguientes parámetros:

- Consumo de S/. 1000 o US\$ 300 asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
- TEA máxima aplicable a la línea de crédito o, en caso de tarjeta de crédito a los consumos de bienes y servicios, que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades.
- Plazo de 12 meses. El consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
- Cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos que resultan de sumar el saldo capital aplicado por un factor revolvente de 24, intereses, comisiones y gastos. Se deberán considerar umbrales mínimos de S/. 30 o US\$ 10 para el componente de amortización de capital del pago mínimo en cada moneda. En la cuota N° 12 se deberá cancelar el total de la deuda.
- Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito la comisión por renovación anual o membresía deberá ser considerada en la cuota N° 12.

Tratándose del cálculo de la TCEA para el componente no revolvente (cuotas), deberán considerarse los siguientes parámetros:

- Monto del crédito o consumo por la suma de S/. 1000 o US\$. 300 asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. En caso se difunda como monto del crédito o valor del consumo una suma de dinero determinada, deberá utilizarse dicha suma a efectos del cálculo. No deberá considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
- TEA máxima aplicable a la línea de crédito o, en caso de tarjeta de crédito, a los consumos de bienes y servicios que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades, salvo que se trate de un ejemplo específico de dicho tipo de financiamiento.
- Plazo de 12 meses. El consumo deberá considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
- Cuotas mensuales constantes.
- Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales. En tarjeta de crédito, la comisión por renovación anual o membresía deberá ser considerada en la cuota N° 12.



ANEXO Nº 2 **CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL**

Para calcular la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) se deberá considerar como monto inicial del depósito la suma de mil nuevos soles (S/. 1000.00), mil dólares americanos (US\$ 1000.00) o mil euros (€ 1000.00) según el cálculo y plazo señalado en el Reglamento, asumiendo que en dicho plazo no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta. Tratándose de depósitos en otras monedas, la Superintendencia comunicará mediante oficio múltiple los montos a ser utilizados. Asimismo, cuando el producto pasivo exija un monto mínimo de apertura superior a los montos iniciales de depósito antes señalados, se deberá emplear dichos montos mínimos de apertura para efectos del ejemplo. Adicionalmente al ejemplo, para las cuentas de ahorro, deberá señalarse el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento.

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual, se deberá generar el cronograma de saldos del depósito considerando el siguiente procedimiento:

1. Se tomará el monto inicial del depósito como monto inicial al primer período (MI_1).
2. Se calculará los intereses correspondientes al primer período (I_1), así como las comisiones y los gastos totales aplicables en ese período (C_1).
3. Se calculará el monto final al primer período (MF_1) utilizando la siguiente fórmula:

$$MF_1 = MI_1 + I_1 - C_1$$

4. Se considerará el monto final al primer período como el monto inicial al segundo período (MI_2).
5. Se repetirá los pasos 2, 3 y 4, tomando en cuenta el período correspondiente, tantas veces como períodos de pago de intereses o cobro de comisiones y gastos tenga el depósito, hasta llegar al monto final en el último período (MF_T), en donde "T" representa el último período.
6. La TREA será igual a:

$$TREA = \left(\frac{MF_T}{MI_1} \right)^{\frac{P}{T}} - 1$$

En donde "P" es igual al número de períodos en un año.

En caso de que el depósito sea a plazo indeterminado, se considerará un plazo de 12 meses para el cálculo ($T = 12$, $P = 12$)



ANEXO N° 3
EJEMPLO DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO
PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

Los cargos que se indican a continuación a manera de ejemplo, no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos. Por lo tanto, no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas del sistema financiero ni cobrado a sus usuarios:

1. Cargos por cuentas de ahorro que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas.
2. Cargos por concepto de emisión y envío de estados de cuenta o de la información a que se refiere el artículo 47° del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de ésta a través de medios electrónicos.
3. Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquél cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos, siempre que se trate de cheques correspondientes a cuentas en la misma empresa del sistema financiero.
4. Cargos por concepto de desembolso de crédito.
5. Cargos por disposición de efectivo en el caso de tarjetas de crédito.
6. Cargos por evaluación crediticia.
7. Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
8. Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
9. Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento distintos al cobro de intereses moratorios o penalidades.
10. Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas o el pago total y resolución del contrato en caso de créditos revolventes.
11. Cargos y gestiones asociados a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario, vehicular, pignoraticio, entre otros.
12. Las gestiones para proceder al levantamiento de garantías, como son la elaboración y entrega de la cláusula o documento necesario para ello, incluyendo aquellas que se encuentran condicionadas al pago de la obligación.
13. Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
14. Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.
15. Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.
16. Cargos en cuentas pasivas cuando su apertura se establezca como requisito para realizar cargos relativos al pago de alguna operación activa.
17. Cargos por exceso de uso en la línea de tarjeta de crédito.
18. Los cargos aplicados por la administración de créditos bajo el sistema revolvente.

Esta relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo la Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el Reglamento.



ANEXO 4
INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO O
SERVICIO FINANCIERO

a) Productos pasivos:

Considerando para tal efecto las características del producto pasivo ofertado, deberá publicarse – según corresponda – información relacionada a:

- La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma en que procede la cobertura de acuerdo a la Ley General.
- Las condiciones para el uso y conservación del medio de pago, tales como tarjetas de débito, talonarios de cheques u otros, si se ofrecen conjuntamente con el depósito.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta.
- El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar, no pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
- El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
- Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
- Otros a criterio de la empresa.

b) Productos activos:

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, deberá presentarse – según corresponda – información relacionada a:

- Las principales características del medio de pago – en caso corresponda - y las formas de su utilización.
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Los mecanismos existentes para que el usuario notifique a la empresa cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta.
- La responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas o ejecutada de forma incorrecta.
- Información relacionada a los seguros ofertados (Banca-seguros).
- El procedimiento aplicable en el caso de fallecimiento del titular del crédito.
- El procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de resolución del contrato, indicándole todos los canales puestos a su disposición para tal fin. Dicho procedimiento no podrá ser más engorroso que aquél dispuesto para contratar el crédito o tarjeta de crédito, no



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.

- El procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.
- El procedimiento aplicable para afiliarse al sistema de débito automático, en caso la empresa brinde esta alternativa a sus clientes, así como el procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
- El detalle de las consecuencias en caso de incumplimiento en el pago de las obligaciones, así como los efectos del refinanciamiento o reestructuración de la deuda.
- El derecho que tiene el cliente de requerir la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación. Al respecto, deberá precisarse que por su emisión no procede el cobro de cargos conforme al numeral 12 del Anexo N° 3 del Reglamento de Transparencia.
- El procedimiento aplicable para recuperar el monto cancelado por concepto de pagos en exceso, de acuerdo a lo señalado en el Código.
- Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
- Otros a criterio de la empresa.

c) **Servicios:**

1. Cheques:
 - Las condiciones que se aplicarán para efectos de la emisión de cheques de gerencia y cheques de viajero.
 - Cobro de cheques contra empresas del país :
 - a. Procedimiento aplicable y plazo máximo que transcurrirá desde que el usuario endosa el cheque a favor de la empresa hasta su cobro efectivo y, en su caso, la realización del abono.
 - b. Los cargos asociados al servicio, en caso corresponda.
 - Información respecto a las instancias ante las que pueden recurrir los usuarios para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el INDECOPI y la Superintendencia, entre otros.
 - Otros a criterio de la empresa.
2. Alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia
 - Deberá informarse adecuadamente acerca de las responsabilidades de la empresa y del usuario, indicando la diferencia entre ambos servicios.
 - Otros a criterio de la empresa.