

Lima, 29 de noviembre de 2005.

*Resolución S.B.S.
N° 1765-2005*

*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, que establece disposiciones adicionales y específicas a las contenidas en la Ley de Protección al Consumidor destinadas a dar una mayor protección a los consumidores de servicios financieros. Dicha norma es aplicable tratándose de los productos y servicios que brinden las empresas de operaciones múltiples que operan en el sistema financiero, empresas cuyo control y supervisión compete a la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones de acuerdo a lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General;

Que, en la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 28587 se encarga a esta Superintendencia emitir, en el plazo de ciento veinte (120) días calendario computados desde su publicación, las normas de carácter reglamentario que sean necesarias para garantizar su cumplimiento;

Que, asimismo, se realizó una evaluación de la normativa emitida por la Superintendencia en materia de transparencia de información a fin de detectar aquellas normas que en virtud de la Ley N° 28587 habían sido modificadas y debían ser adecuadas a ella;

Que, en ese sentido, esta Superintendencia considera necesario contar con un texto unificado de las normas que regulan la transparencia de información y la protección al consumidor en el ámbito del sistema financiero, que comprenda tanto las disposiciones reglamentarias de la Ley N° 28587, así como las normas complementarias previamente emitidas por esta Superintendencia debidamente adecuadas al nuevo marco legal;

Que, en lo que respecta al cobro de tasas de interés, comisiones y gastos, es de indicar que el artículo 9° de la Ley General, dispone, entre otros, que las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Asimismo, la mencionada disposición precisa que las tasas de interés, comisiones y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero deben ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia;

Que, por su parte, el artículo 181° de la Ley General establece que en la publicidad que efectúen las empresas del sistema financiero en relación con los intereses que reconozcan a los depositantes, es obligatorio indicar el efectivo rendimiento anual de las

imposiciones; asimismo, se señala que la Superintendencia sanciona la omisión en que se incurra, así como los casos en que la información sea equívoca o induzca a error;

Que, la transparencia de información constituye un factor importante para la promoción de la competencia en el mercado, lo que coadyuva al sano desarrollo del sistema y permite a los usuarios tomar mejores decisiones con relación a las operaciones y servicios que deseen contratar con las empresas del sistema financiero sobre una base más informada;

Que, con la finalidad de mejorar el equilibrio de las relaciones contractuales entre los usuarios y las empresas, la Ley N° 28587 ha dispuesto que la Superintendencia identifique las cláusulas generales de contratación que las empresas supervisadas deberán someter a su aprobación administrativa previa;

Que, conforme a lo estipulado en el artículo 11° de la Ley N° 28587 se han identificado, previa opinión del INDECOPI emitida mediante Carta N° 738-2005/GEG-INDECOPI del 15 de noviembre de 2005, cláusulas relativas al cobro de tasas de interés, comisiones y gastos cuyo contenido tiene el carácter de abusivo y que, por tanto, no podrán ser incorporadas en los contratos o formularios contractuales que utilicen las empresas;

Que, es necesario que las empresas supervisadas refuercen su función de atención al usuario, sus mecanismos de transparencia y demás funciones conducentes a contar con un sistema de atención al usuario que les permita mejorar los niveles de cumplimiento de las normas de protección al consumidor, de las de transparencia de información, así como de aquellas disposiciones complementarias que emita esta Superintendencia en las referidas materias;

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

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 18 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, que forma parte integrante de la presente Resolución.

Artículo Segundo.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano" y deja sin efecto las siguientes disposiciones: Circular N° B-2140-2004, F-0480-2004, CM-0327-2004, CR-0196-2004, EDPYME-0113-2004, EAF-0225-2004, FOGAPI-0024-2004, ESF-0010-2004 del 28 de diciembre de 2004; Circular N° B-1995-97, F-338-97, CM-183-97, CR-058-97, EDPYME-012-97 del 23 de septiembre de 1997; Circular N° B-2132-2004, F-472-2004, CM-319-2004, CR-188-2004, EAF-221-2004 del 23 de marzo del 2004; Circular N° B-1939-93, F-282-93, M-281-93, CM-133-93 del 9 de junio de 1993; Circular N° B-1909-92, F-252-92, M-252-92 del 8 de julio de 1992 y el Oficio Circular N° 6871-97 del 28 de octubre de 1997.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y DISPOSICIONES APLICABLES A LA 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. Tratándose de las empresas comprendidas en el literal B del artículo 16° de la Ley General y de FOGAPI, el Reglamento se aplicará en lo que resulte pertinente.

Artículo 2°.- Definiciones

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

- a. Cliente: Usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
- b. 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 del pacto y que ha sido debidamente celebrado por las partes intervinientes.
- c. Días: Días calendario.
- d. Fórmula: Método que permite determinar de forma clara, detallada, y comprensible por los clientes, el principal y los intereses que cobren o paguen las empresas por sus productos activos y pasivos, respectivamente, así como los montos que cobren por comisiones y gastos derivados de la operación.
- e. Formulario contractual: Modelo de contrato que contiene todos los derechos y obligaciones que corresponderían al cliente y a la empresa en caso de llegar a contratar, y que es puesto a disposición del usuario a su requerimiento. Incluirá los anexos con estipulaciones específicas propias de una operación financiera cuando correspondan con la finalidad de comprender la operación o servicio y/o las obligaciones y derechos de las partes intervinientes.
- f. INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual
- g. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada por Ley N° 26702, y sus normas modificatorias.
- h. Ley de Protección al Consumidor: Texto Único Ordenado de la Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el Decreto Supremo N° 006-2009-PCM.¹
- i. Ley de Represión de la Competencia Desleal, aprobada por Decreto Legislativo N° 1044.²
- j. ³
- k. Operaciones activas: Operaciones de crédito que implican el desembolso de dinero en efectivo o el otorgamiento de una línea de crédito bajo cualquier modalidad contractual.

¹ Literal modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

² Literal modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

³ Literal eliminado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

- l. Operaciones activas bajo el sistema de cuotas: Operación de crédito bajo la modalidad de desembolso de dinero que se repaga según el cronograma de cuotas otorgado por la empresa dentro del plazo de vencimiento, tales como créditos hipotecarios, vehiculares y de consumo, entre otros. No se considera bajo esta definición los créditos otorgados bajo la modalidad de tarjetas de crédito.
- m. Operaciones pasivas: Operaciones de captación de fondos de los usuarios bajo cualquier modalidad contractual.
- n. Operaciones pasivas a plazo determinado: Operaciones de captación de fondos cuya fecha de vencimiento dependerá del plazo pactado entre el usuario y la empresa.
- o. Programa: Aplicativo o software que permite a los clientes que mantengan operaciones activas bajo el sistema de cuotas calcular, bajo el supuesto de cumplimiento, intereses, comisiones y gastos.
- p. Público en general: Comprende a cualquier persona natural o jurídica que potencialmente puede llegar a ser usuario del sistema financiero.
- q. Reglamento: Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero.
- r. Reglamento de Sanciones. Reglamento de Sanciones emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- s. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- t. Tasas de interés que dependan de un factor variable: Aquellas tasas que tienen como referencia un indicador que varía en el tiempo, el que no es susceptible de modificación unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades. Son ejemplos de factor variable: 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 o LIBOR, entre otras.
- u. Usuario o consumidor: Persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las empresas, y que sea definido como usuario de conformidad con la Ley de Protección al Consumidor y sus modificatorias.⁴

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 tasas de interés, comisiones, gastos y cualquier otra tarifa asociada a las operaciones activas y pasivas que realicen, así como a los servicios que brinden.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los usuarios y público en general, con la finalidad de que éstos puedan, de manera responsable, tomar decisiones informadas con relación a las operaciones y servicios que desean contratar y/o utilizar con las empresas.

⁴ Literal modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Para efecto de dar cumplimiento a este principio, las empresas deberán observar lo dispuesto por la Ley de Protección al Consumidor, la Ley N° 28587, las normas contenidas en el Reglamento, así como cualquier otra disposición que sobre la materia sea emitida por esta Superintendencia.

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

SUB CAPÍTULO I CRITERIOS APLICABLES A LAS TASAS DE INTERÉS

Artículo 4°.- Determinación de las tasas de interés⁵

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.

Las tasas de interés compensatorio y moratorio deben ser expresadas en forma efectiva anual para todo tipo de operaciones, debiéndose considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Para efectos de 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.

Las tasas de interés que difundan y apliquen las empresas deberán ajustarse a los criterios antes señalados.

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

Cuando las empresas empleen tasas que dependan de un factor variable, se debe especificar de manera precisa e inequívoca la forma en que se determinará en cada momento, incluyendo su periodicidad de cambio, de ser aplicable.

En caso de pactar una tasa que sustituya a la tasa de referencia, la misma debe estar claramente determinada, así como las condiciones bajo las cuales se procedería a efectuar su modificación.

SUB CAPÍTULO II CRITERIOS APLICABLES A LAS COMISIONES Y GASTOS

Artículo 6°.- Determinación de las comisiones y gastos⁶

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen sobre sus operaciones activas, pasivas y servicios se determinarán libremente de conformidad con lo establecido en el artículo 9° de la Ley General.

Las comisiones constituyen retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios o clientes, que hayan sido previamente acordados y efectivamente prestados por la empresa. Los gastos son aquellos costos debidamente acreditados, en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para brindar servicios adicionales y/o

⁵ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

⁶ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

complementarios a las operaciones contratadas que, de acuerdo a lo pactado, serán trasladados al cliente.

En ningún caso podrán aplicarse comisiones y gastos o cobrar primas de seguro al cliente o usuario por conceptos no solicitados, no pactados o no autorizados previamente por éste, conforme a lo establecido en el presente Reglamento.

Artículo 6 A°: Criterios para determinación de comisiones y gastos⁷

Las comisiones y gastos que las empresas apliquen a los clientes o usuarios deberán observar los siguientes criterios:

- a. Sólo procede el cobro de comisiones y gastos que se sustenten en la realización de servicios adicionales a las operaciones y/o gestiones esenciales e inherentes a la operación o servicio contratado, siempre que se haya acordado expresamente su cobro, de acuerdo a lo previsto en el presente Reglamento.
 - i. En el caso de operaciones activas se entenderá por operación o gestión esencial o inherente a aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración; asimismo, se considerarán en dicha categoría las vinculadas al cobro del crédito en situación de cumplimiento. Tratándose de operaciones que impliquen créditos contingentes, como es el caso de las líneas de crédito, no se considerarán esenciales e inherentes los cargos aplicados por su administración.
 - ii. En el caso de operaciones pasivas sólo se entenderá por servicio esencial o inherente al resguardo del depósito.
- b. En cualquier caso procede el cobro de cargos por seguros, gastos notariales, registrales y tributos, según corresponda al servicio contratado.
- c. Las tarifas que difundan y apliquen las empresas por los servicios que presten deberán ajustarse a los criterios antes señalados, debiendo ser clasificados como comisión o como gasto, según corresponda.

En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios previamente indicados para ser considerados como gastos o comisiones. Dicha relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos.

Artículo 7°.- Sustento de comisiones y gastos

Las empresas deberán tener el sustento de las comisiones y gastos que cobren. Dicho sustento debe ser desagregado por cliente u operación, según corresponda. En caso ello no sea posible, podrá sustentarse de manera global por grupo de clientes, tipo de operación u otro criterio que permita su determinación.

La exigencia de justificación técnica 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, de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior. En el caso de los gastos, el sustento de costos debe justificar el monto que se consigna como tal concepto.

⁷ Artículo incorporado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Artículo 8°.- Cobro de primas de seguros por operaciones activas

El monto por concepto de primas y cualquier gasto adicional relacionado con el seguro que deba pagar el usuario en los seguros asociados a las operaciones activas, no podrá ser mayor que aquél que la empresa efectivamente ha contratado con la compañía de seguros, sin perjuicio de las comisiones que pudiera establecer por la administración de pólizas, las que deberán ser adecuadamente informadas al usuario.

CAPÍTULO III

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

Artículo 9°.- Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios.⁸

Las empresas deberán informar al público en general las tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y servicios que ofrezcan. Esta información deberá ser difundida de manera clara, explícita y comprensible a fin de evitar que su texto pueda generar confusiones o interpretaciones incorrectas.

Para efectos de hacer posible la comparación de la información referida en el párrafo precedente, las empresas sólo podrán difundir en el caso de las operaciones activas bajo el sistema de cuotas, la Tasa de Costo Efectivo Anual, en los casos que el Reglamento exige su presentación; mientras que para las operaciones activas celebradas bajo el sistema revolvente, sólo deberán difundir la Tasa Efectiva Anual, conforme a las condiciones señaladas por esta Superintendencia.

La información sobre comisiones, gastos y otras condiciones relevantes referidas a los productos y a la prestación de servicios deberá ser detallada a fin de permitir a los interesados tener pleno conocimiento de las mismas, realizar las verificaciones que correspondan y comprender el costo involucrado.

Tratándose de la información referida a los seguros que las empresas ofrezcan, estén o no asociados a operaciones crediticias, las empresas deberán indicar previamente, en forma clara y detallada los riesgos cubiertos, el monto de la prima o la forma en que será determinado, las exclusiones del seguro y el plazo para solicitar la cobertura precisando que no se trata de un plazo de caducidad. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza; sin perjuicio de ello, los pagos efectuados por los contratantes del seguro a las empresas se consideran abonados a la compañía de seguros. Los seguros antes mencionados deberán cumplir con los criterios señalados en el Capítulo II del presente Título.

En el caso de servicios tales como transferencias de fondos, cambio de moneda extranjera, venta de cheques de gerencia, cheques de viajero, alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia, entre otros, las comisiones y/o gastos que correspondan deberán ser informadas a los usuarios. La información que se otorgue para la adquisición de cheques de gerencia y cheques de viajero deberá incluir además, las condiciones que se aplicarán para efectos de su emisión, así como cualquier otra información que de acuerdo a la práctica bancaria deba ser de conocimiento del usuario. Asimismo, en el caso de 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.

⁸ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

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

La información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que difundan las empresas deberá ser revelada para cada producto o servicio que se ofrezca, así mismo se revelará la oportunidad de su cobro y demás condiciones que afecten su aplicación y determinación, de forma tal que los interesados puedan realizar comparaciones entre las tarifas que las distintas empresas apliquen. La forma en que se aplicarán los cobros antes indicados debe estar claramente explicada en todos los medios que la empresa utilice para su difusión.

Las denominaciones de las comisiones y gastos deben permitir una fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios. Asimismo, éstas deben estar redactadas en idioma castellano, sin perjuicio que adicionalmente puedan redactarse en otro idioma.

Artículo 10°.- Medios para la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios⁹

Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante de tasas de interés, comisiones y gastos comprendida en el artículo 8° de la Ley N° 28587, las empresas deberán difundir la información sobre dichos conceptos al interior de sus oficinas de atención al público y en su página web. En las oficinas de atención al público, en que pueda solicitarse los productos o servicios que brinde la empresa, se debe mantener a disposición de los interesados un listado o tarifario que contenga las tasas de interés conforme a lo previsto en el artículo 4° del Reglamento, comisiones y gastos que aplica la empresa por dichos productos y servicios, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina, en una vitrina, atril u otro similar. En caso de modificación de dichos conceptos, deberá incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa, tanto en sus oficinas de atención al público y su página Web.

Cuando las tarifas sean exhibidas en un soporte diferente a la vitrina, deberá colocarse un aviso en ésta, informando la existencia y disponibilidad de los tarifarios en otros medios, para que el usuario pueda conocer la existencia de esos otros medios y eventualmente recurrir a ellos para acceder a los tarifarios. Adicionalmente, cuando se usen medios informáticos para la difusión de los tarifarios, éstos deberán indicar con claridad la forma de utilizarlos para que los usuarios puedan acceder fácilmente a la información que contienen.

Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles o soportes similares, o en medios informáticos, deberán ser redactados en idioma castellano con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros, para lo cual será de aplicación el Anexo N° 3 del Reglamento.

La difusión de información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, a través de las páginas web de las empresas, deberá realizarse en un espacio de fácil acceso junto a la información sobre los productos o servicios afectos a esos cobros y deberá estar permanentemente actualizada, 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 "Transparencia" de la página web de esta Superintendencia, así como con otras secciones referidas a dicho tema cuando lo señale este órgano de control. Las empresas deberán difundir la forma en que los usuarios pueden acceder a la información contenida en la página web.

⁹ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

De manera adicional, para el cumplimiento de la obligación de difusión indicada en el primer párrafo de este artículo, las empresas podrán utilizar otros medios de difusión tales como comunicaciones telefónicas o escritas que se dirigirán al usuario, avisos televisivos, radiales, prensa escrita o folletos de ser el caso.

Cuando se utilicen folletos informativos para la difusión de operaciones activas y pasivas y servicios, dichos folletos deberán contener información actualizada de las características de la operación y/o servicio, así como de las tasas de interés, comisiones y gastos, en caso corresponda. Cuando el objetivo del folleto sea difundir únicamente las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, gastos o montos y/o plazos, o la cuota mensual, en el caso de operaciones activas, se deberá indicar que la información sobre costos estará disponible en el tarifario, la plataforma de atención al cliente o en la página web de la entidad. Si el objetivo del folleto es difundir los aspectos cuantitativos antes indicados correspondientes a determinadas operaciones, entonces, dichos folletos deberán contener ejemplos explicativos de las operaciones que se ofrezcan bajo el supuesto de cumplimiento de las condiciones previstas.

Para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberán incluir la tasa de costo efectivo anual aplicable al ejemplo; adicionalmente, en dichos folletos deberá indicarse todos los cargos por cuenta del cliente en el supuesto de incumplimiento de sus obligaciones, incluyendo los intereses moratorios y otros cargos que resulten aplicables.

Para el caso de operaciones pasivas indicadas en el artículo 17A° del Reglamento, el ejemplo que se utilice a efectos de calcular la tasa de rendimiento efectivo anual 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 Anexo N° 1-A del 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, según lo dispuesto en el artículo 17B° del Reglamento.

Asimismo, con el objeto de brindar a los usuarios toda la información requerida de manera previa a la celebración de cualquier contrato, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 2° de la Ley N° 28587, las empresas pondrán a disposición de los usuarios, los formularios contractuales en sus locales y a través de la página web.

Cuando se entregue al usuario o al público en general, información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, se deberá indicar el nombre de la empresa, el plazo de su vigencia y su aplicación en la contratación, de ser el caso.

En los casos en que la información que se difunda tenga contenido publicitario, las empresas deberán observar las normas comprendidas en el artículo 11° del presente Reglamento.

Artículo 11°.- Publicidad de operaciones y servicios¹⁰

¹⁰ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

La publicidad que efectúen las empresas deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en la Ley de Represión de la Competencia Desleal, así como a cualquier otra disposición que pudiera emitirse sobre la materia.

En tal virtud, aquellos actos o conductas realizadas por las empresas, tales como la publicidad, que tengan por efecto, real o potencial, afectar o impedir el adecuado funcionamiento del proceso competitivo, serán analizados por INDECOPI de acuerdo a lo dispuesto por la normativa vigente en materia de represión de la competencia desleal.

CAPÍTULO IV

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

Artículo 12°.- Información proporcionada a los usuarios de manera previa a la celebración de los contratos

Las empresas deben brindar a los usuarios toda la información que éstos soliciten de manera previa a la celebración de cualquier contrato. El otorgamiento de la información antes indicada se satisface con la entrega física a los usuarios del formulario contractual y de la información referida a tasas de interés, comisiones y gastos que serán objeto de pacto con la empresa. Se entiende como "información previa a la celebración del contrato", toda aquella información que se debe proporcionar al usuario durante el período de tiempo que toma a éste y a la empresa celebrarlo.

Sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en el párrafo anterior, las empresas deberán absolver todas las consultas que tengan los usuarios con relación al contenido de los contratos. Para tal efecto deberán contar con personal debidamente capacitado y actualizado en los temas que contemplen dichos documentos y en otros, según lo señalado en el artículo 28° del Reglamento. Las preguntas más frecuentes que tengan los usuarios, con sus respectivas respuestas, deberán ser incorporadas en la página web de la empresa, en caso cuenten con ella, como parte de la difusión que realicen a los productos y servicios que ofrezcan.

En el caso de la información referida a seguros asociados a las operaciones que serán objeto del contrato, se deberá informar lo señalado en el artículo 8° del Reglamento. Asimismo, las empresas deberán tener en cuenta las responsabilidades por la contratación de seguros que se detallan en el artículo 18° del Reglamento.

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de determinadas operaciones activas, pasivas o servicios, deberán ser mantenidas por la empresa durante el período ofrecido, y de ser el caso por el número de unidades a ofertar o por algún otro supuesto sujeto a la condición promocional; asimismo estas condiciones promocionales deberán ser informadas adecuadamente. En caso de no haberse 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 al cliente la 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 ofreciéndola por un plazo mayor. Dicha comunicación deberá efectuarse utilizando los medios señalados en el artículo 25° del Reglamento.

En caso la cuantía de algunas comisiones y gastos no pueda determinarse en el momento de la firma del contrato, debe figurar por lo menos el criterio a ser aplicado para su cálculo y cobro correspondiente.

Artículo 13°.- Información sobre operaciones activas

Para efectos de celebrar los contratos por operaciones activas, sea que se trate de aquéllas otorgadas bajo el sistema de cuotas u otras modalidades distintas, las empresas deberán adjuntar a los contratos la Hoja Resumen comprendida en el artículo 24° de la Ley de Protección al Consumidor, la que contendrá la información y el cronograma de pagos que señala el artículo 15° del Reglamento y que forma parte del contrato.

Tratándose de las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas, el cronograma de pagos y las simulaciones que se efectúen a través de los programas para la liquidación de intereses y de pagos de la empresa, que se encuentren a disposición del público, deberán contener la tasa de costo efectivo anual que pagaría el cliente por la operación crediticia, la que se calculará de conformidad con el procedimiento indicado en el artículo 17° del Reglamento.¹¹

En el caso de operaciones distintas a las indicadas en el párrafo precedente, tales como las líneas de crédito y las tarjetas de crédito, la Hoja Resumen deberá contener los conceptos que resulten aplicables.

Artículo 14°.- Información sobre operaciones pasivas

Tratándose de las operaciones pasivas, tanto de aquéllas pactadas a plazo determinado como de modalidades distintas, se proporcionará al usuario, junto con el contrato correspondiente, una Cartilla de Información con el contenido indicado en el artículo 16° de este Reglamento, la que forma parte del contrato.

En caso de depósitos distintos a los de plazo determinado, la Cartilla de Información deberá contener los conceptos que resulten aplicables.

Artículo 15°.- Hoja Resumen y cronograma de pagos¹²

La Hoja Resumen muestra el detalle de las tasas de interés compensatoria y moratoria, 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.

La Hoja Resumen es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la empresa.

La Hoja Resumen deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la empresa deberá absolverlas de conformidad con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento. Luego de leído el documento y absueltas las dudas que hubieran, las partes firmarán la Hoja Resumen por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente.

La Hoja Resumen junto con el Contrato, debidamente firmados, deberá mantenerse en los archivos que la empresa disponga para su conservación.

¹¹ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

¹² Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

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 el monto mínimo al que podría acceder el cliente, señalándose 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 medio de pago como resultado de la evaluación crediticia.
- b) La tasa de interés compensatoria efectiva anual, indicando si es fija o variable. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su modificación. 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.
- c) El monto total de intereses compensatorios.
- d) La tasa de interés moratoria.
- e) El monto y detalle de las comisiones y gastos que se trasladan al cliente, si los hubiere. 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) El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:
 - f.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, la prima por seguros, si los hubiere, entre otros.
 - f.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. No se incluirán los gastos pagados directamente por el cliente.
 - f.3. La tasa de costo efectivo, calculada según el artículo 17° del Reglamento, la que no será requerida en operaciones activas pactadas en modalidades distintas a las del sistema de cuotas.
 - f.4. Las reducciones en las cuotas o en el monto adeudado por pago oportuno que se hubieran pactado, precisando, de ser aplicable, la fecha o período en que se aplicaría el beneficio y el monto respectivo, de acuerdo a las condiciones pactadas.

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 demás información a que alude el párrafo anterior tales como montos, cuotas, número de cuotas y tasa de costo efectivo que el cliente deberá pagar durante la vigencia del contrato. Dicho cronograma deberá indicar que se trata de un documento preliminar que será reemplazado por el documento final luego de determinadas las fechas de pago; debiendo ser suscrito por el usuario al momento de su recepción. Adicionalmente, debe señalarse el plazo para la entrega del cronograma definitivo, el cual no deberá exceder de treinta (30) días; así como la obligación que tienen las partes intervinientes de firmarlo y de incorporarlo como parte del Contrato.

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 a través de la vía electrónica, debiendo existir un documento que sustente dicha elección. Para tal efecto no será aplicable la exigencia de solicitar la firma del cliente en el documento, siendo suficiente que exista un documento que acredite 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, suscritos o con la correspondiente constancia de entrega, según se haya pactado conforme a lo señalado en el presente artículo.

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, debiéndose indicar que cada cuota será recalculada para cada fecha de pago en función del valor de la tasa variable a tal fecha.

- g) 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.
- h) Los conceptos que se aplicarán por incumplimiento de obligaciones contraídas, si se hubieran pactado, debiendo mostrarse dichos conceptos en una misma sección de manera que sean fácilmente visibles para el cliente. Asimismo, se deberá indicar que ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procederá a realizar el reporte correspondiente a la Central de Riesgos con la calificación que corresponda, de conformidad con el Reglamento para la Evaluación y Clasificación del Deudor y la Exigencia de Provisiones vigente.
- i) Todos los beneficios pactados por el pago del crédito en el tiempo.
- j) El derecho del consumidor 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, deduciéndose asimismo las comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.
- k) Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.
- l) Una declaración final del cliente referida a que la Hoja Resumen, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvieron sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
- m) Otra información que sea relevante para las partes, según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

Tratándose de operaciones con tarjetas de crédito o líneas de crédito, la empresa deberá comunicar los aspectos de la Hoja Resumen que resulten aplicables. No será aplicable para dichas operaciones las disposiciones referidas al cronograma de pagos, con excepción de lo referido a la periodicidad y fecha de pago a que alude el literal f.1 del párrafo precedente.

Artículo 16°.- Cartilla de información¹³

La Cartilla de Información muestra el detalle de la tasa de interés que se retribuirá al cliente, las comisiones y 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 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.

La Cartilla de Información es un anexo que forma parte del contrato y deberá llevar la firma de la persona autorizada que actúa en representación de la empresa.

¹³ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

La Cartilla de Información deberá ser entregada al cliente para su lectura. En caso de existir dudas sobre los conceptos que contiene dicho documento, la empresa deberá absolverlas de conformidad con lo señalado en el artículo 12° del Reglamento. Luego de leído el documento y absueltas las dudas que hubieran, las partes firmarán la Cartilla de Información por duplicado, quedando un ejemplar en poder de la empresa como constancia del cumplimiento de su entrega al cliente.

La Cartilla de Información junto con el Contrato, debidamente firmados, deberá mantenerse en los archivos que la empresa disponga para su conservación.

La Cartilla de Información deberá contener el siguiente detalle:

- a) La tasa de interés compensatoria 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 modificación.
- b) La tasa de rendimiento efectivo anual, indicando si es fija o variable.
- c) El monto total de intereses a ser pagados, por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.
- d) Las fechas de corte para el abono de intereses, así como el mecanismo mediante el cual procederá su pago.
- e) La fecha de vencimiento del depósito, de ser el caso.
- f) El monto y detalle de cualquier comisión o gasto que se trasladen al cliente, si los hubiere.
- g) Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado.
- h) La tasa y el monto de tributos que se aplicará por la operación, de ser el caso.
- i) Una declaración final del cliente referida a que la Cartilla de Información, así como el contrato, fueron entregados para su lectura, que se absolvieron sus dudas y que firma con conocimiento pleno de las condiciones establecidas en dichos documentos.
- j) La tasa de rendimiento efectivo anual correspondiente al ejemplo señalado en el artículo 10° de la presente norma, calculada según el artículo 17A°.
- k) El saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17B° de la presente norma.
- l) Los canales puestos a su disposición para la realización de retiro de dinero, indicando los requisitos obligatorios para su utilización.
- m) Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

En el caso de cartillas de información correspondientes a depósitos a plazos, adicionalmente, deberá incluirse la tasa aplicable o, en su defecto, los mecanismos aplicables para determinarla respecto al supuesto de retiro anticipado de los fondos cuando se pacte que será de aplicación la tasa de interés que corresponda a otra clase de depósitos.

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.

Artículo 17°.- Tasa de costo efectivo anual

Según lo dispuesto en el artículo 13° del Reglamento, las empresas deberán informar al cliente la tasa de costo efectivo anual en las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas. La tasa de costo efectivo es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Para este

cálculo se incluirán todas las cuotas por monto del principal e intereses, todos los cargos por comisiones, los gastos por servicios provistos por terceros o cualquier otro gasto en los que haya incurrido la empresa, que de acuerdo a lo pactado serán trasladados al cliente, incluidos los seguros, cuando corresponda. No se incluirán en este cálculo aquellos pagos por servicios provistos por terceros que directamente sean pagados por el cliente.

Los cálculos de la tasa de costo efectivo procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

La tasa de costo efectivo deberá expresarse en términos anuales utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 1 del Reglamento.

Artículo 17A°.- Tasa de rendimiento efectivo anual¹⁴

La tasa de rendimiento efectivo anual de las cuentas de ahorro, depósitos a plazo y depósitos CTS 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 tasa de rendimiento efectivo deberá expresarse en términos anuales, utilizando para ello la fórmula señalada en el Anexo N° 1-A del Reglamento.

En los casos en que la tasa de rendimiento efectivo anual resulte idéntica a la tasa de interés efectiva anual, se podrá utilizar indistintamente cualquiera de éstas, informando expresamente que tienen el mismo valor. En caso dichas tasas sean distintas, se utilizará un monto referencial a efectos de calcular la tasa de rendimiento efectivo anual a un año considerando un año de trescientos sesenta (360) días, asumiendo que no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta.

Las empresas en sus oficinas deberán mantener a disposición del público la información sobre tasas de rendimiento efectivo anual de los depósitos e imposiciones a través de los programas para la liquidación de intereses y de pagos, a los cuales accederá por intermedio del personal de atención a los clientes.

Artículo 17B°.- Saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento¹⁵

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

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.

Artículo 18°.- Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados a operaciones activas¹⁶

¹⁴ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

¹⁵ Artículo añadido por la Resolución SBS N° 5078-2009 del 02/06/2009

Las empresas que ofrezcan a los usuarios seguros asociados a operaciones activas, tales como, seguros de desgravamen, seguros de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, seguro contra fraude, así como cualquier otro tipo de seguro individual o colectivo asociado a las operaciones activas que realizan, deberán observar lo siguiente:

- a) Al contratar los referidos seguros deberán procurar obtener las mejores condiciones de las pólizas para sus clientes.
- b) En caso el usuario acredite haber contratado por su cuenta un seguro que brinde cobertura similar o mayor al seguro ofrecido por la empresa, y por plazos iguales o mayores, el usuario no está obligado a tomar el seguro que le ofrece la empresa para la contratación de operaciones activas, pudiendo sustituirlo por el que hubiera conseguido, en las condiciones descritas por la empresa. En este caso, 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, ello con la finalidad de garantizar la vigencia de la póliza hasta el vencimiento de la operación. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, podrá ser tramitado por el usuario ante la compañía de seguros que emite la póliza y entregado a la empresa, o por la empresa.
- c) Deben 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.
- d) Ante la ocurrencia de algún siniestro, y en caso corresponda, 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 dirección; en caso no se disponga de ésta, podrá difundirse dicha información a través de sus páginas web y oficinas de atención al público
- e) Recibida la indemnización del seguro, en su calidad de beneficiario, 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.

Artículo 19°.- Obligación de la empresa de entregar copia de los contratos

En el caso de contratos por operaciones activas, pasivas o servicios, celebrados por escrito, la empresa deberá entregar al cliente una copia del mismo, incluyendo todos sus anexos. Asimismo, en los casos en que el cliente suscriba títulos valores incompletos, la empresa deberá proporcionarle una copia de éstos y el documento que contenga las estipulaciones para proceder a su llenado, según lo previsto en la Circular N° G-0090-2001.

El contrato original debidamente firmado, junto con todos sus anexos, deberá ser mantenido como parte de los expedientes crediticios de deudores, si corresponde, o en otros archivos que la empresa haya dispuesto para su debida conservación.

¹⁶ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Artículo 19 A° Difusión de Información adicional¹⁷

Las empresas deberán informar a sus clientes sobre sus derechos y obligaciones, en relación con el producto o servicio que hubiesen contratado, de acuerdo al marco normativo vigente a través de sus oficinas de atención al público. En tal virtud, deberá poner a disposición de sus clientes material informativo referido a los siguientes aspectos:

1. Procedimiento para la presentación y atención de las solicitudes de cierre de cuenta o cancelación de créditos o tarjetas de crédito, según corresponda, 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 pudiéndose establecer requisitos o exigencias adicionales que dificulten el ejercicio de dicho derecho.
2. El orden de imputación de pagos aplicable a los contratos de tarjetas de crédito, conforme a lo negociado y pactado por la empresa con el cliente.
3. Procedimiento para ejercer su derecho de realizar pagos anticipados en forma parcial o total, para tal efecto.
4. Procedimiento para el ejercicio de los derechos de los avales o fiadores de los usuarios.
5. Procedimiento para dejar sin efecto una autorización de débito automático.
6. 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.

Adicionalmente, la información detallada en el presente artículo deberá publicarse en la página web de las empresas, en un enlace debidamente identificado.

CAPÍTULO V INFORMACIÓN QUE DEBE SER OTORGADA AL USUARIO PARA EFECTOS DE LA MODIFICACIÓN DE TASAS DE INTERÉS, COMISIONES, GASTOS Y DEMÁS ESTIPULACIONES CONTRACTUALES

Artículo 20°.- Requisito previo para proceder a la modificación unilateral de tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales.¹⁸

Las modificaciones unilaterales referidas a tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales sólo procederán en la medida que hayan sido previamente acordadas por las partes. Las modificaciones antes indicadas deben ser comunicadas previamente dentro de los plazos señalados en los artículos 21°, 22° y 23° del Reglamento, salvo que se trate de modificaciones en tasas de interés, comisiones y gastos que impliquen condiciones más favorables para el cliente, las que se aplicarán de manera inmediata.

En dichas comunicaciones previas deberá indicarse de manera expresa que el cliente puede dar por concluida la relación contractual conforme a los términos del contrato, en caso lo estime pertinente. En caso se ejerza dicho derecho, respecto a operaciones activas, no procederá aplicar ninguna comisión por prepago, compra de deuda, cancelación anticipada de contrato u otra equivalente a ellas. Asimismo, en el caso de una modificación unilateral de las condiciones de un depósito a plazo, no se deberá aplicar una reducción de la tasa de interés o una penalidad, por el retiro del depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

Asimismo, junto a las comunicaciones previas, deberá alcanzarse la modificación al cronograma de pagos en caso corresponda, según lo señalado en el artículo 24° de este Reglamento.

¹⁷ Artículo incorporado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

¹⁸ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Los medios que se utilicen para efecto de proceder a comunicar al cliente las modificaciones a las condiciones y términos comprendidos en el contrato, deberán dar preferencia a los mecanismos que se indican en el artículo 25° del Reglamento.

En casos específicos de renovación o de prórroga automática de depósitos a plazos, las empresas deberán comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas con anterioridad, si éstas suponen un perjuicio al cliente.

Lo expuesto en el presente artículo no resulta aplicable para las modificaciones contractuales que se efectúen para la incorporación de otros servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar. En estos casos, una vez efectuada la comunicación de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes, deberá otorgarse al cliente la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique necesariamente una resolución del contrato principal.

Lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación para los casos en los cuales las empresas restrinjan operaciones por aplicación de las normas prudenciales emitidas por el regulador, tales como, las referidas a la administración del riesgo de sobreendeudamiento de deudores minoristas o por consideraciones del perfil del cliente vinculadas al sistema de prevención del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo de la empresa

Artículo 21°.- Modificación de las tasas de interés

Las empresas deberán informar a sus clientes la modificación de las tasas de interés en forma previa cuando se trate de incrementos en el caso de las operaciones activas y cuando se trate de reducciones en el caso de las operaciones pasivas. La respectiva comunicación deberá ser efectuada con una anticipación no menor a quince (15) días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

Esta disposición no se aplica cuando se hubiera pactado con el cliente una tasa de interés que dependa de un factor variable, salvo que se trate de un cambio de tasa de referencia en cuyo caso se procederá con la comunicación previa dentro del plazo indicado en el párrafo precedente, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

La comunicación previa no es exigible cuando la modificación de la tasa de interés sea favorable para el cliente, en cuyo caso, la nueva tasa podrá aplicarse de manera inmediata.

Artículo 22°.- Modificación de las comisiones y gastos

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 respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a quince (15) días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

La comunicación previa no es exigible cuando la modificación de las comisiones y gastos sea favorable para el cliente, en cuyo caso, los nuevos cobros podrán aplicarse de manera inmediata.

Artículo 23°.- Modificación de otros aspectos comprendidos en los contratos

Las modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones y gastos también deberán ser informadas a los clientes por parte de las empresas, en forma previa a su

aplicación. La respectiva comunicación deberá ser realizada con una anticipación no menor a treinta (30) días calendario, indicando la fecha o el momento, a partir del cual, la modificación entrará en vigencia.

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.

Artículo 24°.- Modificaciones al cronograma de pago

Cuando las modificaciones en las tasas de interés, comisiones, gastos y otras estipulaciones contractuales modifiquen lo informado en el cronograma de pagos, éste deberá ser recalculado y remitido al cliente, junto con el aviso previo a las modificaciones correspondientes, dentro del plazo de quince (15) días calendario para las modificaciones comprendidas en los artículos 21° y 22° de este Reglamento, o en el plazo de treinta (30) días calendario para las modificaciones a que se refiere el artículo 23° del Reglamento.

En caso de modificaciones en el cronograma deberá incorporarse también la información referida al costo efectivo anual que corresponda por el saldo remanente de la operación crediticia, que será computado según los criterios señalados en el artículo 17° del Reglamento. Dicho concepto, será identificado en el nuevo cronograma como "costo efectivo anual remanente".

Artículo 24 A°.- Modificación de la tasa de rendimiento efectivo anual y/o saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento¹⁹

Cuando las modificaciones en las tasas de interés, comisiones o gastos modifiquen la tasa de rendimiento efectivo anual y/o el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento, contenidos en la cartilla informativa, las empresas deberán informar a sus clientes de esta modificación a través de su página web y oficinas de atención al público. La modificación antes indicada deberá permanecer a disposición del público por un plazo no menor de treinta (30) días calendario.

Artículo 25°.- Medios de comunicación a ser utilizados

Los medios de comunicación que sean utilizados por la empresa deberán permitir que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de las modificaciones a ser efectuadas. La empresa deberá pactar con el cliente los medios de comunicación más idóneos para efecto de cumplir con la disposición de comunicación previa, según lo establecido en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 28587. Para tal fin, la empresa deberá identificar los medios de comunicación que se podrán utilizar en función a la naturaleza de la operación.

Artículo 26°.- Operaciones y servicios objeto de comunicación

La obligación de efectuar las comunicaciones previas al cliente a las que se refieren los artículos 21°, 22° y 23° anteriores, procede para todos los contratos que las empresas hayan celebrado con los clientes.

CAPÍTULO VI ABSOLUCIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS

Artículo 27°.- Absolución de consultas

¹⁹ Artículo incorporado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Las empresas deberán contar con personal especializado en la atención a los usuarios con la finalidad de aclarar cualquier duda que éstos pudieran tener con relación a la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, aspectos contractuales y en general, con relación a las operaciones y servicios que brinden tanto en sus oficinas de atención al público como a través de su página web, en caso dispongan de ésta.

Artículo 28°.- Personal capacitado²⁰

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 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 29°.- Absolución de reclamos

Las empresas deberán contar con áreas encargadas de atender los reclamos de los usuarios de conformidad con las disposiciones emitidas por la Superintendencia mediante Circular N° G-110-2003 y sus normas modificatorias y/o complementarias.

Artículo 30°.- Difusión de información en materia de reclamos²¹

Las empresas difundirán a través de su página web, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios. La información que se difunda deberá mostrar información histórica trimestral del total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamos, señalando los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, el tiempo promedio de su absolución, así como el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre, según lo indicado en el Anexo N° 2 del Reglamento. Dicha información deberá ser consistente con aquella que la empresa remita periódicamente a esta Superintendencia, respecto a los reclamos recibidos de los usuarios, de acuerdo al marco normativo vigente. Tal información deberá mantenerse en su página web por un plazo no menor de un año.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LOS USUARIOS

Artículo 31°.- Obligación de brindar información periódica a los clientes ²²

Las empresas tienen la obligación de brindar información periódica a sus clientes respecto de sus estados de cuenta por operaciones que realizan, y de ser aplicable, también por los servicios que contraten. Ello procederá de conformidad con la normativa vigente comprendida en la Ley General y en normas complementarias emitidas por la Superintendencia.

²⁰ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

²¹ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

²² Artículo modificado por la Resolución SBS N° 471-2007 del 20-04-2007

La modalidad a ser utilizada para brindar información periódica referida a los estados de cuenta deberá estar pactada en los contratos que suscriba la empresa con el cliente. Adicionalmente, las empresas podrán utilizar distintos medios de comunicación que permitan que el cliente esté en capacidad de tomar conocimiento adecuado y oportuno de la información respectiva.

Las empresas tienen la obligación de informar a sus clientes, de manera adecuada, en las comunicaciones periódicas, tales como estados de cuenta, las distintas instancias ante las que pueden recurrir para presentar reclamos y/o denuncias por las operaciones y servicios que realicen, tales como la propia empresa, el Defensor del Cliente Financiero, el INDECOPI y la Superintendencia, respectivamente.

Artículo 32°.- Información comprendida en los estados de cuenta por tarjetas de crédito²³

La información comprendida en los estados de cuenta por tarjetas de crédito que las empresas remitan a sus clientes deberá tener las características señaladas en el Reglamento de Tarjetas de Crédito vigente.

Tratándose de los consumos cuyo pago se haya pactado para ser realizado bajo el sistema al contado, en efectivo o revolvente, deberá indicarse la relación de todos los consumos. Asimismo, si bajo dichos sistemas se contempla la posibilidad de realizar pagos mínimos, se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, tal como lo prevé el sexto párrafo del artículo 6° de la Ley N° 28587.

Cuando se trate de consumos cuyo pago se haya pactado para ser realizado bajo un sistema de cuotas, se deberá informar junto con la cuota total que corresponda al período de facturación, las cuotas por los consumos efectuados desglosando el monto del principal, así como el monto de intereses, comisiones y gastos que correspondan en cada caso. Si por razones operativas, debidamente comunicadas a esta Superintendencia, no se puede mostrar el desglose antes indicado, las empresas deberán revelar el monto total del principal, de los intereses, de las comisiones y gastos que correspondan a las cuotas del período.

Asimismo, cuando bajo el sistema de cuotas se ofrezca al cliente la posibilidad de efectuar pagos mínimos, menores a lo que sería la cuota total o se ofrezca la posibilidad de pagar la cuota total en partes, se deberá desglosar el monto que será utilizado para el pago del principal, los intereses, comisiones y cualquier otro concepto aplicable, tal como lo prevé el sexto párrafo del artículo 6° de la Ley N° 28587. En el lado anverso de los estados de cuenta deberá señalarse el número de meses estimado por la empresa para que se pague el saldo deudor, bajo las condiciones de que el cliente sólo realice pagos mínimos y no realice más consumos o transacciones. Adicionalmente, se podrá utilizar ejemplos explicativos para efectos de aclarar el impacto que el pago de cuotas mínimas pueda tener en los pagos futuros y en la cancelación de la deuda pendiente; dichos ejemplos podrán ser mostrados dentro del estado de cuenta o en hojas o folletos informativos u otro tipo de material que la empresa proporcione a sus clientes de manera periódica.

Por otro lado, deberá incluirse en los anversos de los estados de cuenta, la siguiente glosa informativa, de manera fácilmente identificable: *“Si hubiera pactado la disposición de efectivo, recuerde que tiene el derecho de solicitar la supresión de dicha opción”,*

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

²³ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Artículo 33°.- Difusión de fórmulas y programas para la liquidación de intereses y pagos²⁴

Para dar cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 7° de la Ley N° 28587, 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 "Transparencia" de su página web, enlaces que permitan un acceso directo a dichas fórmulas y programas.

Las operaciones activas y pasivas en relación a 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. Luego, 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 clientes las fórmulas, debiendo entregarlas en medios impresos en caso éstos lo soliciten; y, a través del personal de atención a los clientes, deberán poner a disposición de los clientes 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 tasa de costo efectivo anual.

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, siempre que hayan sido contratadas con posterioridad a la vigencia del presente Reglamento.

Artículo 34°.- Pautas para la presentación de las fórmulas y programas

Cada producto activo o pasivo señalado en el artículo anterior debe contar con una fórmula, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el artículo 35° del Reglamento.

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 literal f) del artículo 15° del Reglamento.²⁵

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

²⁴ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

²⁵ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

- a) Las fórmulas permitirán a los clientes conocer, paso a paso, el proceso de cálculo de intereses, comisiones y gastos.
- b) Los programas permitirán a los clientes simular los cálculos que realizan las empresas para la liquidación de intereses, comisiones y gastos.
- c) 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.
- d) A través de notas se podrá precisar los detalles que faciliten la comprensión de las fórmulas y programas, de ser el caso.
- e) Se podrán hacer uso de notaciones, siempre y cuando se exprese el significado de cada notación utilizada.

Artículo 35°.- Lineamientos metodológicos para la presentación de las fórmulas de productos pasivos y activos²⁶

Tratándose de productos pasivos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

- a) 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.
- b) 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 los estados de cuenta o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de capitalización de intereses.
- c) 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.
- d) 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.
- e) Para los depósitos a plazo fijo la fórmula deberá describir, adicionalmente, la tasa de interés y las comisiones o gastos que se aplican cuando los clientes retiran el depósito antes del vencimiento del plazo pactado.

Tratándose de productos activos las empresas deberán considerar los siguientes criterios para la elaboración de las fórmulas:

- a) 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.
- b) 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 o cualquier otro medio válido para comunicar su modificación. Asimismo, deberá detallarse cómo es el proceso de amortización del principal de la deuda.
- c) 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

²⁶ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

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.

- d) 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.
- e) Las fórmulas se desarrollarán en el supuesto de cumplimiento e incumplimiento en los pagos, en este último caso de conformidad con lo señalado en el artículo 36° del Reglamento.
- f) En el caso de los productos activos que ofrezcan opciones de pago con monto 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 36°.- 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 que se apliquen en caso de incumplimiento de pagos, de acuerdo a los lineamientos dispuestos en el artículo anterior.

Asimismo, cuando las empresas apliquen cargos adicionales por el incumplimiento de pagos, deberán presentar las fórmulas para su cálculo, detallando el monto de las comisiones por pago atrasado, gastos de cobranza, gastos administrativos y/o demás gastos que cobren a los clientes.

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

Artículo 37°.- Ejemplos numéricos explicativos

Las empresas deberán presentar, a modo de ejemplo, un ejercicio numérico que ilustre la aplicación de las fórmulas para cada producto según lo indicado en el artículo 33° del Reglamento, 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 38°.- Responsables de las fórmulas y programas

Las empresas deberán designar al funcionario responsable de las fórmulas y programas, quien deberá mantenerlas actualizadas. Dicha designación deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los sesenta (60) días posteriores a la publicación del Reglamento. Asimismo, 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 el cambio.

CAPÍTULO IX

INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LA SUPERINTENDENCIA PARA EFECTOS DE SU DIFUSIÓN A LOS USUARIOS

Artículo 39°.- Presentación de información sobre tasas de interés, comisiones y gastos asociados a operaciones activas y reclamos

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, de conformidad con los procedimientos y plazos comprendidos en la normativa vigente, todo tipo de información que sobre dichos conceptos sea requerida, la cual deberá provenir de sus tarifarios vigentes.

La información recibida por la Superintendencia será puesta a disposición de los usuarios y público en general en su página web institucional, en la sección referida a transparencia de información, así como a través de otros medios que se consideren pertinentes. La información podrá ser presentada en forma comparativa entre empresas y, de ser el caso, para operaciones con características estandarizadas de manera que los usuarios y público en general tengan la posibilidad de efectuar una comparación entre los diversos conceptos que las empresas cobran.

Igualmente, la información que las empresas remitan a la Superintendencia sobre los reclamos recibidos de los usuarios, de conformidad con la normativa vigente, será difundida por la Superintendencia de manera comparativa entre empresas a través de su página web y actualizada periódicamente.

Para efecto de dar cumplimiento a la facultad de difusión de información señalada en el artículo 9° de la Ley N° 28587, la Superintendencia coordinará con el INDECOPI, los mecanismos a través de los cuales la información que reciba esta Superintendencia será difundida a través de los canales de comunicación que administre el INDECOPI.

TÍTULO III DISPOSICIONES APLICABLES A LA CONTRATACIÓN CON USUARIOS DEL SISTEMA FINANCIERO

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 40°.- Formalidades para la redacción de condiciones contractuales²⁷

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 texto de las condiciones contractuales deberá tener las características que señala el artículo 3° de la Ley N° 28587 para tal efecto, a modo de referencia el Anexo 3 contiene un listado de fuentes para computadora del producto Microsoft Word; no obstante, en caso se utilicen estos formatos para la elaboración de documentos, deberá verificarse que la impresión del mismo cumpla con el tamaño mínimo para los caracteres.

Asimismo, tratándose de cláusulas que no sean negociadas con los usuarios, las empresas deberán informarlas y difundirlas a través de su página web, así como a través de cualquier medio que permita su conocimiento previo.

²⁷ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

Artículo 41°.- Mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual.

Son mecanismos que contribuyen a lograr el equilibrio contractual en la relación entre las empresas y los usuarios:

- a) La aprobación administrativa previa de las cláusulas generales de contratación de que trata el presente Título, por parte de la Superintendencia; y,
- b) La identificación y prohibición de las cláusulas consideradas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos.

Artículo 42°.- Alcances de la aprobación de cláusulas generales y determinación de cláusulas abusivas

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 respecto de cualquier aspecto que se hubiera pactado con las empresas, sea que se encuentre comprendido o no en las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia.

CAPÍTULO II CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

- a) La resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento
- b) La conclusión del contrato de manera anticipada.
- c) La limitación o exoneración de responsabilidad por parte de las empresas.
- d) La limitación y/o exclusión de los derechos de los usuarios.
- e) La centralización de las cuentas del cliente, salvo que se trate del derecho de compensación.

Cuando los contratos contengan cláusulas relativas a las materias a las que se refiere el presente artículo, sólo deberán emplearse aquellas aprobadas previamente por la Superintendencia.

Asimismo, 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.

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. El plazo indicado en el segundo párrafo de la primera disposición transitoria del Reglamento se computará desde el día en que se notifique la Resolución de autorización correspondiente.

La aprobación de cláusulas generales de contratación que contengan referencias al cobro de tarifas (comisiones y gastos) no exime a esta Superintendencia de efectuar de forma posterior las observaciones a que hubiera lugar en el marco de sus facultades de supervisión y control, toda vez

que el sustento técnico que deben revestir tales tarifas son susceptibles de ser verificables por esta Superintendencia.

Las empresas no podrán emplear cláusulas que no cuenten con la aprobación previa de esta Superintendencia.

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

Las empresas deberán someter a la aprobación administrativa previa de esta Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten sobre las materias indicadas en el artículo 43° del Reglamento de las operaciones y servicios que se detallan a continuación,:

Operaciones Activas:

- Crédito mediante Tarjeta de Crédito
- Crédito Hipotecario
- Préstamo o mutuo dinerario (personales, consumo, vehiculares, etc.)
- Contrato de arrendamiento financiero

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 esta Superintendencia las cláusulas generales de contratación que traten sobre las materias indicadas en el artículo 43° del Reglamento, de cualquier otra operación y/o servicio que se pueda pactar con los usuarios y que no se encuentre comprendido en el párrafo previo.

Artículo 45°.- Procedimiento de Aprobación

Las empresas someterán a evaluación y aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación correspondientes a las operaciones y servicios señalados en el artículo anterior y que traten sobre las materias indicadas en el artículo 43° del Reglamento.

El procedimiento de aprobación previa de las cláusulas generales de contratación por parte de la Superintendencia será gradual. Para dicho efecto, las empresas deberán presentar una solicitud remitiendo un ejemplar del contrato de la operación o servicio que corresponda, debidamente adecuado a las características establecidas en la Ley y el Reglamento y dentro de los plazos comprendidos en el cronograma que se detalla en el Anexo N° 4. En el referido ejemplar del contrato se deberán indicar las cláusulas generales de contratación que requieren aprobación previa según lo dispuesto en el artículo 43° del Reglamento.

La Superintendencia aprobará las referidas cláusulas mediante Resolución.

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 importante 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 en materia de tasas de interés, comisiones y gastos, y no podrán ser incorporadas en los formularios contractuales que utilicen las empresas, las que se indican a continuación:

- a) Las que faculden a la empresa a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario, según lo dispuesto en el Capítulo V del Título II del Reglamento.
- b) Las que faculden a la empresa a variar las tasas de interés, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Capítulo V del Título II del Reglamento.
- c) Las que faculden a la empresa a cobrar tasas de interés, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para tener la calidad de tales.
- 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 vayan contra las normas de orden público.
- f) 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.

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.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta, además de la situación ventajosa que se genere para la empresa en perjuicio del consumidor, la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como el resto de cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

Artículo 46A.- Fuentes para la identificación de Cláusulas Abusivas

La identificación de cláusulas abusivas se realizará sobre la base de la información que se derive del proceso de aprobación de cláusulas generales de contratación, de las denuncias que se presenten en la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia (PAU), de las acciones de supervisión y de la aplicación de los mecanismos de coordinación convenidos con INDECOPI.²⁸

CAPÍTULO IV

²⁸ Artículo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

DIFUSIÓN DE CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 47°.- Difusión de cláusulas generales de contratación.²⁹

Las empresas deberán difundir a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas 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 44° del Reglamento, 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.

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

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

CAPÍTULO 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 de calidad 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, disposiciones 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.

El sistema de atención al usuario debe ser concebido por las empresas como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno, y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios que conduce la empresa y de su orientación en el mercado.

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:

- 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.

²⁹ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

- 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°.- 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 51° 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. Asimismo, la Gerencia será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al Oficial antes indicado, el cumplimiento de las funciones en virtud de lo mencionado en el Reglamento.

CAPÍTULO II RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCION AL USUARIO

Artículo 51°.- 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 todas las normativas que sustenten el sistema de atención al usuario, incluida la presente disposición, según lo indicado en el artículo 53° del Reglamento. Dicho Oficial deberá coordinar con la Gerencia los mecanismos y acciones que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del sistema de atención al usuario.

Artículo 52°.- Requisitos del Oficial de Atención al Usuario

El Oficial de Atención al Usuario deberá reunir los siguientes requisitos mínimos:

- 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 comprendidas en Leyes Especiales, así como de las normas emitidas por la Superintendencia sobre la materia.
- 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 esta 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 53°.- 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 contenidos en el artículo 28° del Reglamento.
- 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 de acuerdo a lo pactado o en los plazos que señala la Ley N° 28587, 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, según lo indicado en el artículo 54° del Reglamento.
- 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.

Artículo 54°.- Presentación del Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario a la Superintendencia³⁰

³⁰ Artículo modificado por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

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 antes de ser presentados a la Superintendencia. El informe deberá contener información relativa a las verificaciones y revisiones efectuadas por el Oficial de Atención al Usuario de conformidad con lo indicado en el artículo 53° del Reglamento, así como una descripción de la metodología utilizada.

TÍTULO V AUDITORIA INTERNA

Artículo 55°.- Auditoría Interna

El funcionamiento del sistema de atención al usuario, así como el cumplimiento por parte de la empresa de las disposiciones contenidas en el Reglamento, debe ser evaluado por la Unidad de Auditoría Interna de la empresa sobre la base de los procedimientos de auditoría generalmente aceptados.

La evaluación antes indicada debe comprender, como mínimo, los aspectos sobre la materia indicados en el Anexo "Actividades Programadas" del Reglamento de Auditoría Interna. Las conclusiones de dicha evaluación deben presentarse a la Superintendencia mediante un informe especial anual, conjuntamente con el Informe Anual del Oficial de Atención al Usuario.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS Y FINALES

Primera.- Obligación de Difusión del Reglamento.³¹

Las empresas deberán mencionar en sus tarifarios, página web y folletos que utilicen para la difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios, que dicha información se proporciona con arreglo a la Ley N° 28587 y al Reglamento de transparencia y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005.

Segunda.- Creación de Página Web³²

Las empresas que soliciten autorización de funcionamiento a partir de la fecha de emisión de la presente resolución, deberán contar con una página web habilitada a más tardar dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión de la resolución que autoriza su funcionamiento. Asimismo, las empresas que aún no cuenten con página web, deberán implementarla en un plazo máximo de sesenta (60) días desde la entrada en vigencia de la presente resolución a fin de cumplir de manera efectiva con las disposiciones referidas a difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicio; fórmulas, programas y cláusulas generales de contratación señaladas en el presente reglamento.

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 ³³

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

³¹ Disposición Primera modificada por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

³² Disposición Segunda modificada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

³³ Disposición Tercera modificada por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

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 por el incumplimiento de la Ley N° 28587 y el Reglamento³⁴

La Superintendencia y el INDECOPI, en el ámbito de sus respectivas competencias, sancionarán a las empresas que incurran en infracciones administrativas derivadas del incumplimiento de la Ley N° 28587 y de las disposiciones contenidas en el Reglamento. En consecuencia, la Superintendencia sancionará las infracciones administrativas a las normas antes indicadas tipificadas en su Reglamento de Sanciones, en tanto que INDECOPI sancionará el incumplimiento de las obligaciones contenidas en el presente Reglamento que según su naturaleza constituyan infracciones a las normas comprendidas en la Ley de Protección al Consumidor, en la Ley N° 28587 y Ley de Represión de la Competencia Desleal.

En tal virtud, si habiéndose aprobado las cláusulas generales de contratación por la Superintendencia, ésta toma conocimiento que subsisten prácticas contrarias al derecho reconocido a los consumidores, contraviniendo la finalidad por la cual éstas fueron aprobadas, se pondrá en conocimiento del INDECOPI dichas situaciones para que éstas sean materia de investigación por dicha institución, de acuerdo a sus facultades para la atención de las denuncias y/o reclamos de los clientes y/o usuarios del sistema financiero, así como para las investigaciones de oficio.

Quinta.- Modificación de cláusulas generales de contratación aprobadas en virtud de modificaciones normativas.^{35 36}

En caso se presenten modificaciones a la normativa vigente que tengan un impacto en las cláusulas generales de contratación aprobadas por esta Superintendencia, las empresas deberán presentar las cláusulas modificadas a esta Superintendencia para su respectiva aprobación, dentro de los treinta (30) días de producida la modificación normativa.

Sexta.- Registro de fecha efectiva de los Pagos^{37 38}

En los lugares de pago puestos a disposición de los usuarios, se deberá registrar adecuadamente 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 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.

Sétima.- Contratación por canales distintos al presencial^{39 40}

Las empresas podrán celebrar contratos por canales distintos al presencial siempre que se cumplan las siguientes condiciones: a) Exista una relación contractual previa entre la empresa y dichos consumidores, b) la empresa cuente con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de

³⁴ Disposición Cuarta modificada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

³⁵ Disposición Sexta incorporada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

³⁶ Mediante Fe de Erratas de fecha 07.02.2010 se corrigió la numeración de Sexta a Quinta de las Disposiciones Complementarias y Finales del Reglamento, por haberse omitido la referencia a la quinta disposición complementaria y final.

³⁷ Disposición Sétima incorporada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

³⁸ Mediante Fe de Erratas de fecha 07.02.2010 se corrigió la numeración de Sétima a Sexta de las Disposiciones Complementarias y Finales del Reglamento, por haberse omitido la referencia a la quinta disposición complementaria y final.

³⁹ Disposición Octava incorporada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

⁴⁰ Mediante Fe de Erratas de fecha 07.02.2010 se corrigió la numeración de Octava a Sétima de las Disposiciones Complementarias y Finales del Reglamento, por haberse omitido la referencia a la quinta disposición complementaria y final.

la contratación en todas sus etapas, y c) se permita al cliente obtener una copia impresa del contrato, cartilla de información u hoja resumen; así como de cualquier otra información que corresponda, de acuerdo al marco normativo vigente.

Octava.- Resolución de contratos por parte de los clientes^{41 42}

Las empresas no deberán establecer limitaciones injustificadas o no razonables al derecho del consumidor de resolver un contrato, así como a los mecanismos que pueda emplear para tal efecto. Dichos mecanismos no podrán ser más complejos que los que fueron empleados para la celebración del contrato.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- Plazo de adecuación de las empresas

El plazo para adecuarse a las disposiciones contenidas en el Título II referido a Transparencia de Información será de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia del Reglamento⁴³, con excepción de los plazos contenidos en los artículos 21°, 22° y 23° del Reglamento, que por estar comprendidos en los artículos 5° y 6° de la Ley N° 28587, entraron en vigencia a los treinta (30) días de la publicación de dicha ley. Los referidos artículos se aplican a aquellos contratos vigentes al momento de la entrada en vigor de la Ley N° 28587 que no contengan un plazo de preaviso de las referidas comunicaciones. Asimismo, se aplicarán a los contratos renovados y a los nuevos contratos que se hayan celebrado a partir de la entrada en vigencia de la Ley N° 28587.

Igualmente, para la difusión de las fórmulas y programas a que se refiere el Capítulo VIII del Título II del Reglamento, las empresas deberán ceñirse al siguiente cronograma de plazos máximos⁴⁴:

- a) Depósitos a plazo, créditos hipotecarios y créditos MIVIVIENDA, hasta noventa (90) días desde la entrada en vigencia del Reglamento.
- b) Depósitos CTS, créditos vehiculares y créditos de consumo distintos a los referidos en el literal d), hasta ciento ochenta (180) días desde la entrada en vigencia del Reglamento.
- c) Depósitos de ahorro y depósitos en cuenta corriente, hasta doscientos setenta (270) días desde la entrada en vigencia del Reglamento.
- d) Líneas de crédito, incluyendo las tarjetas de crédito, hasta trescientos sesenta (360) días desde la entrada en vigencia del Reglamento.

El plazo para tener a disposición de los usuarios los nuevos contratos que incluyan las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por esta Superintendencia de que trata el Título III, es de sesenta (60) días contados desde la fecha en que se notifique la Resolución de aprobación correspondiente.

Tratándose de las disposiciones del Título IV, las empresas contarán con un plazo de noventa (90) días computados desde la vigencia de la presente norma para su implementación.

Segunda.- Tratamiento de los contratos vigentes.

⁴¹ Disposición Novena incorporada por Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010.

⁴² Mediante Fe de Erratas de fecha 07.02.2010 se corrigió la numeración de Novena a Octava de las Disposiciones Complementarias y Finales del Reglamento, por haberse omitido la referencia a la quinta disposición complementaria y final.

⁴³ Plazo ampliado en 60 días mediante Resolución SBS N° 347-2006 del 16/03/2006.

⁴⁴ Cronograma ampliado en 60 días mediante Resolución SBS N° 347-2006 del 16/03/2006

Los contratos celebrados antes de la vigencia del Reglamento se rigen por las normas vigentes al momento de su celebración hasta que culmine su ejecución.

En caso de prórrogas o renovaciones que operen a partir de la vigencia del Reglamento, las empresas deberán adecuar el contenido del contrato a las disposiciones de la presente norma.

ANEXO N° 1

CÁLCULO DEL COSTO EFECTIVO ANUAL

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual a que alude el artículo 17° del Reglamento, se deberá considerar la siguiente fórmula:

$$i_a = (1 + i_t)^k - 1$$

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 artículo 17° del Reglamento.

ANEXO N° 1-A⁴⁵

CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual a que alude el artículo 17A° del Reglamento, 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 ($T = 12$, $P = 12$)

⁴⁵ Anexo añadido por la Resolución SBS N° 5078-2009 del 02/06/2009

ANEXO N° 2 ⁴⁶

**INFORMACIÓN SOBRE RECLAMOS QUE LAS EMPRESAS
DEBERÁN DIFUNDIR EN SU PÁGINA WEB**

Para la difusión de la información a que alude el artículo 30° del Reglamento, las empresas deberán utilizar como modelo el siguiente formato que deberá contener por lo menos la información que ahí se detalla, según las notas explicativas respectivas. Para su elaboración se tomará como base la información contenida en el Reporte N° 24 "Información de reclamos recibidos de los usuarios" de la Circular N° G-146-2009, que las empresas remitan periódicamente a esta Superintendencia.

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del / / al / /

| N° | Operación, servicio o producto ¹ | Motivo de reclamo ² | Reclamos absueltos ³ | | Tiempo promedio de absolución ⁴ (en días calendario) |
|---|---|--------------------------------|---------------------------------|---------------------|--|
| | | | A favor de la empresa | A favor del usuario | |
| 1. | | | | | |
| 2. | | | | | |
| 3. | | | | | |
| 4. | | | | | |
| 5. | | | | | |
| 6. | | | | | |
| 7. | | | | | |
| 8. | | | | | |
| 9. | | | | | |
| 10. | | | | | |
| 11. | Otros ⁵ | | | | |
| TOTAL DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE | | | | | |
| TOTAL NÚMERO DE OPERACIONES | | | | | |

⁴⁶ Anexo 2 modificado por la Resolución SBS N° 905-2010 del 26/01/2010

1. Deberá indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de los Reportes 24, 24-A y 24-B 2 de la Circular N° G-146-2009, que ocupen los primeros diez (10) lugares de los reclamos recibidos durante el período de reporte.
2. Deberá listarse al menos los tres (03) motivos de reclamo más importantes durante el período de reporte, según el listado contenido en el Anexo N° 2 de los Reportes 24, 24-A y 24-B de la Circular N° G-146-2009, por cada una de las operaciones, servicios o productos que se hubieren listado conforme lo indicado en el numeral 1.
3. Se registrará el número de reclamos absueltos durante el período de reporte por cada motivo de reclamo correspondiente a la operación, servicio o producto listado. Se considera como reclamo absuelto aquél en el cual la empresa ha emitido al usuario su posición final.
4. El tiempo promedio de absolución de reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días que toma absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes a una misma operación, servicio o producto entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
5. Se registrarán de manera agregada las demás operaciones, servicios o productos que sean objeto de reclamo, indicándose el número de reclamos absueltos a favor de la empresa y a favor del usuario, así como el tiempo promedio de absolución que corresponda para todos los reclamos que se encuentren comprendidos en esta fila.

ANEXO N° 3

GUÍA PARA LA DETERMINACIÓN DE LOS CARACTERES QUE SE UTILIZARÁN EN EL TEXTO DE LAS CONDICIONES CONTRACTUALES

De conformidad con lo previsto en el artículo 3 de la Ley N° 28587, las empresas están obligadas a presentar sus formularios contractuales en caracteres que sean adecuadamente legibles para los usuarios, los que no deben ser inferiores a tres (03) milímetros. En tal sentido, a manera de ejemplo, a continuación se detallan algunos tipos de fuentes para computadora del producto Microsoft Word que cumplen con dichas características y que podrían ser utilizados por las empresas.

ARIAL NARROW 11 CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación
Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

ARIAL 11 CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación
Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

TAHOMA 11 CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación
Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

VERDANA 11 CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

Artículo 43°.- Aprobación administrativa previa de las Cláusulas Generales de Contratación
Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

TREBUCHET 11

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

LATHA 11

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

TUNGA 11

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

CENTURY GOTHIC 11

CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Requieren aprobación administrativa previa de la Superintendencia, las cláusulas generales de contratación que traten de los siguientes aspectos:

ANEXO N° 4
CRONOGRAMA PARA LA PRESENTACIÓN GRADUAL DE LAS CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN POR PARTE DE LAS EMPRESAS

| CONTRATOS | Fechas de presentación ante la Superintendencia | | | | |
|--|---|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|
| Operaciones Activas: | | | | | |
| Crédito mediante Tarjeta de Crédito | 01 al 15 de Febrero de 2006 | | | | |
| Crédito Hipotecario | | 01 al 15 de Junio de 2006 | | | |
| Préstamo o mutuo dinerario (consumo y microempresa) | | | 02 al 16 de Octubre de 2006 | | |
| Crédito automotriz | | | | 01 al 15 de Febrero de 2007 | |
| Arrendamiento financiero | | | | | 01 al 15 de Junio de 2007 |
| Operaciones pasivas: | | | | | |
| Depósito de ahorro | 01 al 15 de Febrero de 2006 | | | | |
| Depósito a plazos (incluye los certificados de depósitos y certificados bancarios) | | 01 al 15 de Junio de 2006 | | | |
| Depósito por Compensación de Tiempo de Servicio | | | 02 al 16 de Octubre de 2006 | | |
| Depósito en Cuenta Corriente | | | | 01 al 15 de Febrero de 2007 | |
| Servicios: | | | | | |
| Alquiler de cajas de seguridad | 01 al 15 de Febrero de 2007 | | | | |
| Custodia | 01 al 15 de Febrero de 2007 | | | | |

ANEXO N° 5⁴⁷
**RELACIÓN 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 no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley N° 28587 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:

- a) Cargos por cuentas de ahorro que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas o inactivas.
- b) Cargos por concepto de emisión y envío de estados de cuenta de los productos de tarjeta de crédito y cuenta corriente, cuando se haya pactado que no se emitirá o no se enviará a la dirección domiciliaria del cliente
- c) 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 de la misma empresa del sistema financiero⁴⁸
- d) Cargos por concepto de desembolso de crédito.
- e) Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento, adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto. Estos cargos no incluyen las comisiones asociadas a acciones efectivamente realizadas o costos incurridos para la recuperación de acreencias.
- f) Cargos por evaluación crediticia
- g) Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
- h) Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados)
- i) 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.
- j) Cargos por la elaboración y entrega de cláusula adicional para el levantamiento de garantía.
- k) 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.

Esta relación sólo tiene carácter enunciativo, pudiendo esta Superintendencia, a través de sus actividades de supervisión señalar otros cargos que no se adecúan a los criterios descritos en el artículo 6 A° del Reglamento.

⁴⁷ Anexo modificado por la Resolución SBS N° 905-2010 del 29/01/2010

⁴⁸ Texto corregido mediante Fe de Errata de fecha 08/02/ 2010. Se mantiene la redacción del texto publicado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006