

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 del Decreto Legislativo N° 716, Ley de Protección al Consumidor, aprobado por el artículo 1° del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI.
- i. Ley de Represión de la Competencia Desleal: Texto Único Ordenado del Decreto Ley N° 26122, que aprueba la Ley de Represión de la Competencia Desleal.
- j. Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor: Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 691 que aprueba las Normas de la Publicidad en Defensa del Consumidor, aprobado por el artículo 3° del Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI.

- 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.
- 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 natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta como destinatario final 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 los Precedentes de Observancia Obligatoria emitidos por el INDECOPI.

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.

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 interés

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, independientemente de si, adicionalmente, se expresan en su equivalente para otros períodos. 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 gastos

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.

La comisión por una operación o un servicio es una retribución que será cobrada al cliente o usuario por la prestación de un servicio efectivamente provisto por la empresa. Dentro de este concepto se

encuentran: Comisión por mantenimiento de cuenta; comisión por transferencia de fondos; comisión por portes; comisión por tasación, comisión por inscripción y levantamiento de hipotecas, entre otros.

Los gastos son aquellos costos en que incurre la empresa con terceros por cuenta del cliente para cumplir con requisitos ligados a las operaciones que, de acuerdo a lo pactado, serán de cargo del cliente. Dentro de este concepto se consideran los siguientes: Primas por seguros ofrecidos por la empresa asociados a operaciones activas que cubran diversos riesgos; gastos por portes; gastos notariales; gastos registrales; gastos de tasación; gastos de inscripción y levantamiento de hipotecas, entre otros.

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 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.

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.

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.

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 deberán difundir la tasa de interés efectiva anual, indicando si se trata de un año de trescientos sesenta (360) días o de trescientos sesenta y cinco (365) días.

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 efectuar el reclamo. Asimismo, se deberá señalar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza. 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.

Tratándose de operaciones en las que corresponda al usuario asumir el pago de tributos, se deberá indicar expresamente la obligación respectiva, el tipo de tributo al que se sujeta, el porcentaje aplicable y 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 se incluya el nombre en un idioma extranjero.¹

Artículo 10°.- Medios para la difusión de las tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios²

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, si disponen de ésta. 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, comisiones y gastos que aplica la empresa por dichos

¹ Párrafo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

² Artículo modificado por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

productos y servicios, el mismo que deberá estar en un lugar visible de la oficina, en una vitrina, atril u otro similar. El tarifario deberá contener caracteres legibles que permitan una lectura adecuada de los conceptos comprendidos en éste por parte de los usuarios.

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.³

Los tarifarios, ya sea que se exhiban en vitrinas, atriles o soportes similares, o en medios magnéticos, deberán ser redactados con caracteres legibles no inferiores a tres (3) milímetros, para lo cual será de aplicación el Anexo N° 3 del Reglamento.⁴

Las empresas que cuenten con página web deberán difundir la información sobre tasas de interés, comisiones y gastos, la cual deberá mostrarse 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 que cuenten con página web deberán difundirla para que el consumidor tome conocimiento de la forma en que puede acceder a la información contenida en la misma.

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 las características propias de una operación o servicio sin incorporar información cuantitativa referida a tasas de interés, comisiones, gastos o montos de crédito, 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, además, para las operaciones activas celebradas bajo el sistema de cuotas, deberán incluir la tasa de costo efectivo anual aplicable al ejemplo. Igualmente, 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.⁵

³ Párrafo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

⁴ Párrafo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

⁵ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

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, en caso de contar con ella. ⁶

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 servicios

En general, la publicidad que efectúen las empresas deberá ceñirse a las disposiciones contenidas en las Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor y la Ley de Represión de la Competencia Desleal, así como a cualquier otra disposición que pudiera emitirse sobre la materia.

Tratándose de la publicidad referida al efectivo rendimiento anual de las imposiciones o depósitos comprendida en el artículo 181° de la Ley General, las empresas deberán cumplir con los criterios establecidos en el artículo 4° del Reglamento.

Las empresas informarán el rendimiento efectivo anual de las operaciones a que hace referencia el párrafo anterior, mediante su exhibición permanente en lugares visibles y destacados al interior de las oficinas donde se atiende al público, de modo que esta información sea de fácil acceso y comprensible. El incumplimiento de esta obligación es objeto de sanción según lo dispuesto por el artículo 181° de la Ley General.

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

⁶ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

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.⁷

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.

⁷ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

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 pagos

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.

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. En el caso de tarjetas de crédito, cuando no sea posible conocer el monto de la línea de crédito al momento de la suscripción del contrato, se deberá indicar en la Hoja Resumen la línea de crédito mínima a la que podría acceder el cliente, señalándose que el monto efectivamente aprobado será comunicado al momento de entregar la tarjeta de crédito. Igualmente, se deberá indicar que inclusive podría no otorgársele dicho medio de pago como resultado de la evaluación crediticia.⁸
- b) La tasa de interés compensatoria efectiva anual, indicando si es fija o variable así como si se aplica para un año de 360 ó de 365 días. 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.

⁸ Literal a) modificado por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

- 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.

En casos extremos 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 realizado el evento del cual depende determinar las fechas de pago. Debe señalarse, además, el número de días que podría tomar la entrega del cronograma completo, 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.

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.⁹

- g) 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 las Centrales de Riesgos.¹⁰
- h) Todos los beneficios pactados por el pago del crédito en el tiempo.
- i) 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 los gastos derivados de las cláusulas contractuales pactadas entre las partes.
- j) Los alcances y obligaciones puntuales de los avales y otras garantías, si las hubiere.
- k) 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.
- l) 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.

⁹ Literal f) modificado por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

¹⁰ Literal g) modificado por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

Artículo 16°.- Cartilla de información

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.

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 así como si se aplica para un año de 360 ó de 365 días. En caso de ser tasa variable se deberá señalar el criterio para su modificación.
- b. El monto total de intereses a ser pagados, por depósitos a plazo determinado, cuando sea aplicable.
- c. Las fechas de corte para el abono de intereses, así como el mecanismo mediante el cual procederá su pago.
- d. La fecha de vencimiento del depósito, de ser el caso.
- e. El monto y detalle de cualquier comisión o gasto que se trasladen al cliente, si los hubiere.
- f. Las penalidades que se aplicarán por incumplimiento de las obligaciones contraídas, en caso se hubieran pactado.
- g. La tasa y el monto de tributos que se aplicará por la operación, de ser el caso.
- h. 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.
- i. Otra información que sea relevante para las partes según lo considere la empresa o esta Superintendencia.

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

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

Las empresas que ofrezcan a los usuarios seguros de desgravamen, seguros de daños para proteger los bienes recibidos en garantía, 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 puede convenir con la empresa su utilización para el otorgamiento del crédito en sustitución de aquél seguro ofrecido por ésta. 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 deberá ser tramitado por el usuario ante la compañía de seguros que emite la póliza y entregado a la empresa. En caso de no pactarse la forma de pago antes indicada, el usuario deberá acreditar ante la empresa que la compañía de seguros le comunicará sobre cualquier incumplimiento del pago de la prima que podría poner en riesgo la vigencia de la póliza.
- 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 calendario contados a partir de la recepción de los respectivos documentos.

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.

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.

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, de ser el caso.

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.

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.

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 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

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 capacitado

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

Las empresas difundirán a través de su página web, en caso cuenten con ella, 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 motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su absolución, según lo indicado en el Anexo N° 2 del Reglamento. Dicha información deberá ser consistente con aquélla que la empresa remita periódicamente a esta Superintendencia mediante el Reporte N° 24 "Información de reclamos recibidos de los usuarios" contenido en la Circular N° G-110-2003.

CAPÍTULO VII

INFORMACIÓN PERIÓDICA QUE LAS EMPRESAS DEBEN ALCANZAR A LOS USUARIOS

Artículo 31°.- Obligación de brindar información periódica a los clientes ¹¹

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.

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

¹¹ Artículo modificado por la Resolución SBS N° 471-2007 del 20-04-2007

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 crédito ¹²

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. 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. Los ejemplos explicativos 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.

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

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

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, si disponen de ésta, 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

¹² Artículo modificado por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

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, posean o no páginas web, deberán mantener a disposición de los clientes las fórmulas en medios impresos y, a través del personal de atención a 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.¹³

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.¹⁴

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

- 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.

¹³ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

¹⁴ Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 0144-2007 del 09/02/2007

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

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. Asimismo, 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 permitirá identificar en forma detallada todos los conceptos que podrían conformar el monto afecto a intereses, bajo qué condiciones podrían incidir y la forma como podrían afectar dicho monto. Asimismo, 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) 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 contractuales

Las empresas deberán redactar las condiciones contractuales correspondientes a los productos y servicios que ofrecen a los usuarios en un lenguaje sencillo y claro que permita una adecuada comprensión por parte de éstos de sus obligaciones y derechos. El texto de las condiciones contractuales deberá tener las características que señala el artículo 3° de la Ley N° 28587 como se ilustra, a manera de ejemplo, en el Anexo N° 3 del Reglamento.

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

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 a las cláusulas generales de contratación previamente aprobadas, deberán seguir el mismo procedimiento de aprobación regulado en este Capítulo.

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.

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 faculten 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 faculten 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 faculten 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 faculten 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.¹⁵

CAPÍTULO IV DIFUSIÓN DE CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

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

Las empresas deberán difundir a través de su página web, si disponen de ella, 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 no cuenten con cláusulas generales de contratación previamente aprobadas por la Superintendencia.

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

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

CAPÍTULO I SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

¹⁵ Artículo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006

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.
- 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 INDECOP 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 Superintendencia

El Informe Anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la Superintendencia a más tardar dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio. Los informes deberán ser puestos 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.¹⁶

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 Web

En el caso de las empresas que no cuenten con página web, deberán informar a esta Superintendencia el plazo en que crearán e implementarán la misma a fin de cumplir de manera efectiva con las disposiciones referidas a difusión de fórmulas, programas, 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 ¹⁷

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

Cuarta.- Sanciones por el incumplimiento de la Ley N° 28587 y el Reglamento

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 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 y en la Ley N° 28587.

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 Reglamento¹⁸, 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

¹⁶ Disposición Primera modificada por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

¹⁷ Disposición Tercera modificada por la Resolución SBS N° 557-2006 del 09/05/2006

¹⁸ Plazo ampliado en 60 días mediante Resolución SBS N° 347-2006 del 16/03/2006.

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 máximos¹⁹:

- 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.

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.

¹⁹ Cronograma ampliado en 60 días mediante Resolución SBS N° 347-2006 del 16/03/2006

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.

1. Deberá indicarse la operación, servicio o producto que es objeto de reclamo, según el listado contenido en el Anexo N° 1 de la Circular N° G-110-2003, 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 la Circular N° G-110-2003, 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, al igual que en los casos anteriores los tres (03) motivos más importantes de reclamo, 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° 5²¹
**RELACIÓN DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO
PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.**

Los cargos que se indica 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 cobrados a sus usuarios:

- a) Cargos por cuentas 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 al 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 financiero.
- 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 realizadas o costos incurridos para la recuperación de acreencias.

Se considerarán cláusulas abusivas las estipulaciones contractuales que de manera directa o indirecta permitan a las empresas del sistema financiero la posibilidad de cobrar estos cargos como comisiones o gastos.

²¹ Anexo agregado por la Resolución SBS N° 1106-2006 del 24/08/2006