



Lima, 18 de marzo de 2014

## **Resolución S.B.S. N° 1801-2014**

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

#### **CONSIDERANDO:**

Que, el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus modificatorias, reglamenta lo dispuesto por la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y sus modificatorias, así como lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus modificatorias;

Que, como producto de la labor de supervisión efectuada, se ha considerado necesario modificar el referido reglamento con la finalidad de establecer disposiciones y precisiones que permitan brindar una mayor transparencia y, consecuentemente, fortalecer la protección al usuario del sistema financiero;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución, en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Asesoría Jurídica, Banca y Microfinanzas, Estudios Económicos y Riesgos, así como de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, y;

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7 y 19 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias;

#### **RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Modifíquese el artículo 11°, el artículo 22°, el literal c. del artículo 25° y los numerales 1, 2 y 9 del Anexo 3 e incorpórese el artículo 22°-A y los numerales 2-A y 2-B al Anexo 3 del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias, de acuerdo con los siguientes textos:

**“Artículo 11°.- Sustento de comisiones y gastos**

*Las comisiones o gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado cuyo valor se basa en un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con los sustentos del caso, que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifican el traslado de dicho concepto al cliente, a través de una comisión o gasto. En el caso de los gastos, el monto que se consigna como tal concepto debe estar*



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

debidamente documentado. La presentación de los referidos sustentos, se realizará a través del mecanismo establecido por la Superintendencia.

**“Artículo 22°.- Pago anticipado y adelanto de cuotas**

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

- a. No deben establecerse condiciones o limitaciones para el ejercicio del derecho.
- b. No pueden aplicarse comisiones, gastos, penalidades de ningún tipo por el ejercicio del derecho o cobros de naturaleza o efecto similar.
- c. Debe informarse, al momento de efectuar la operación, del monto que resulta aplicable por concepto de impuestos.
- d. Los usuarios podrán efectuar los pagos en cualquiera de las oficinas de atención al público de la empresa en las que puedan realizarse operaciones de pagos y desembolsos, así como en otros canales adicionales puestos a disposición por la empresa y que sean informados a los usuarios.

22.2 Los pagos efectuados por encima de la cuota exigible en el periodo, en el caso de créditos bajo el sistema de cuotas, pueden catalogarse como:

- a. Pago anticipado.- pago que trae como consecuencia la aplicación del monto al capital del crédito, con la consiguiente reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales al día del pago.
- b. Adelanto de cuotas.- pago que trae como consecuencia la aplicación del monto pagado a las cuotas inmediatamente posteriores a la exigible en el periodo, sin que se produzca una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales.

22.3 Los pagos mayores a dos cuotas (que incluye aquella exigible en el periodo) se consideran pagos anticipados. En estos casos, las empresas deberán requerir a los clientes, al momento de realizar el pago, que señalen si debe procederse a la reducción del monto de las cuotas restantes pero manteniendo el plazo original, o del número de cuotas con la consecuente reducción del plazo del crédito. Asimismo, las empresas deberán mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada; y en aquellos casos en los que no se cuente con dicha elección, a través de los mecanismos que para tal efecto se establezca en los contratos, y dentro de los quince (15) días de realizado el pago, las empresas deberán proceder a la reducción del número de cuotas.

En caso de pago anticipado, las empresas deberán entregar, a solicitud de los clientes, los cronogramas de pago modificados, considerando el pago realizado, en un plazo no mayor a siete (7) días de efectuada dicha solicitud. Las empresas deberán informar al cliente sobre la posibilidad de solicitar los precitados cronogramas, dejando constancia de esta acción, conforme corresponda al canal de pago empleado.

Sin perjuicio de lo expuesto, en estos casos, los clientes podrán manifestar expresamente su voluntad para adelantar el pago de cuotas, procediendo las empresas a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes, conforme lo establece el numeral 22.4 siguiente. En cada oportunidad en la cual los clientes expresen su voluntad de efectuar un adelanto de cuotas, sin que se produzca la reducción de intereses, comisiones y gastos derivados de las cláusulas contractuales, las empresas deberán requerir y mantener una constancia de dicha decisión.

22.4 Los pagos menores o iguales al equivalente de dos cuotas (que incluyen aquella exigible en el periodo), se consideran adelanto de cuotas. En estos casos, las empresas procederán a aplicar el monto pagado en exceso sobre la cuota del periodo a las cuotas inmediatas siguientes no vencidas.

Sin perjuicio de ello, en estos casos, los clientes podrán requerir, antes o al momento de efectuarse el pago, que deberá procederse a la aplicación del pago como anticipado, resultando aplicable lo indicado en el numeral 22.3 precedente.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

22.5 Cuando se realice el pago total en el caso de obligaciones bajo el sistema revolvente, deberá aplicarse el referido pago, considerando para tal efecto, una reducción de los intereses, las comisiones y los gastos derivados de las cláusulas contractuales, en caso corresponda.

En caso de pagos parciales por encima del monto exigible correspondiente al periodo, deberá considerarse el orden de imputación de pagos que resulte aplicable, considerando -para tal efecto- lo dispuesto en las normas reglamentarias de tarjetas de crédito”.

**“Artículo 22°-A.-** Las empresas, al momento de contratar, deberán informar a los clientes sobre: i) las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y ii) los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede, con el fin de que tomen conocimiento de sus derechos y las consecuencias asociadas a sus decisiones de pago. Asimismo, deberán informar a los clientes con los que mantienen una relación contractual, sobre las disposiciones contempladas en el artículo 22° del Reglamento, a través de su página web, oficinas de atención al público junto a sus tarifarios y otro medio que establezcan las empresas y que sea fácilmente accesible a los clientes.

Una constancia del cumplimiento de esta obligación deberá mantenerse a disposición de la Superintendencia.”

**“Artículo 25°.- Reglas aplicables para la modificación de créditos a plazo fijo o depósitos a plazo fijo**  
En los contratos de crédito a plazo fijo o de depósitos a plazo fijo, solo podrá procederse a la modificación de la tasa de interés pactada en los siguientes casos:

(...)

c. Adicionalmente, podrá modificarse el contrato cuando exista efectiva negociación, en cada oportunidad en la que se pretende efectuar dichas modificaciones. Asimismo, se entenderá que existe efectiva negociación cuando pueda evidenciarse que la cláusula que contempla la posibilidad de modificar la tasa de interés no constituye una condición masiva que forma parte del contrato de adhesión y que condicione su suscripción; es decir, cuando puede evidenciarse que el usuario ha influido en el contenido de la cláusula.

(...).”

**“ANEXO N° 3**

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

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

1. Cargos por concepto de mantenimiento o administración de cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva cuando, de acuerdo con lo pactado, no se pueden realizar operaciones con cargo a los depósitos efectuados en ella.

2. Cargos por concepto de emisión, elaboración de estados de cuenta de tarjeta de crédito o de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 47° del Reglamento o cargos similares.

(...)



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

*2-A. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito a través de medios electrónicos.*

*2-B. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 47° del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de la información a través de medios electrónicos.*

*(...)"*

*9. Cargos distintos al interés moratorio o penalidad, por concepto de pago de obligaciones fuera de la fecha de su vencimiento*

*(...)"*

**Artículo Segundo.-** La presente resolución entrará en vigencia al día siguiente de su publicación en Diario Oficial "El Peruano", con excepción de la modificación al artículo 22° y de lo dispuesto en el artículo 22-A° del Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias, que entrarán en vigencia el 31 de diciembre de 2014.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones