



Lima, 10 de diciembre de 2021

***Resolución S. B. S.***  
***N° 03748- 2021***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante la Ley N° 31143, Ley que Protege de la Usura a los Consumidores de los Servicios Financieros, se modifica el artículo 6 de la Ley N° 28587, Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y el artículo 9 de Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus normas modificatorias, estableciendo la aprobación mediante resolución de las comisiones y gastos, desarrollados en un informe técnico, económico y legal, que las empresas del sistema financiero cobran a los usuarios, debiendo publicarlas en su portal web, así como de los contratos, hojas resumen, entre otros;

Que, asimismo, mediante la citada Ley N° 31143, se efectúan modificaciones asociadas a topes de tasas de interés, al cobro de penalidades, a la prohibición de capitalización de intereses en caso de incumplimiento de pago, a la aprobación de formularios contractuales, y se establecen cobros prohibidos;

Que, en lo que se refiere a comisiones, actualmente, la Circular de Categorías y Denominaciones de Comisiones, Circular N° B-2213-2013, N° F-553-2013, N° CM-401-2013, N° CR-269-2013, N° EAH-17-2013 y N° EDPYME-146-2013, establece que las empresas deben informar a la Superintendencia las categorías y denominaciones de comisiones aplicables a los productos financieros que se ajustan o no al Anexo de la referida circular, así como también difundir estas comisiones, de acuerdo con las categorías y denominaciones listadas por esta Superintendencia;

Que, el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, establece disposiciones relativas a la Ley N° 31143, referidas a los distintos aspectos asociados a la contratación con los usuarios, incluyendo, entre otros temas, la información con la que deben contar para una adecuada contratación, así como la aprobación de los modelos de contratos por parte de esta Superintendencia y las modificaciones que pueden presentarse en estos;

Que, en virtud de lo establecido en la Ley N° 31143, es necesario establecer las disposiciones para reglamentar la aprobación de las comisiones y gastos que aplicarán las empresas en los productos y/o servicios ofrecidos a los usuarios, así como sus categorías y denominaciones, así como adecuar el Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito,



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

aprobado por Resolución SBS N° 6523-2013 y desarrollar los mandatos complementarios referidas a los diversos aspectos señalados por la Ley N° 31143;

Que, finalmente, resulta necesario modificar el Reglamento de Infracciones y Sanciones de esta Superintendencia, a fin de incorporar las infracciones correspondientes al incumplimiento de las obligaciones señaladas en la Ley N° 31143;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, 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 Banca y Microfinanzas, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, Seguros y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9 y 13 del artículo 349 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y sus normas modificatorias y la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros;

### RESUELVE:

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, según se indica a continuación:

#### **“REGLAMENTO DE COMISIONES Y GASTOS DEL SISTEMA FINANCIERO**

#### **TÍTULO I ASPECTOS GENERALES**

##### **Artículo 1. Alcance**

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en el literal A del artículo 16 de la Ley General, al Banco de la Nación y al Banco Agropecuario y a las empresas administradoras hipotecarias, en adelante las empresas.

##### **Artículo 2. Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones y referencias:

1. **Cliente:** usuario con quien la empresa mantiene una relación comercial originada por la celebración de un contrato.
2. **Comisión:** de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.
3. **Días:** días calendario.
4. **Empresas:** las consideradas en el alcance del artículo 1.
5. **Gasto:** de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.
6. **Ley General:** Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

7. **Productos y/o servicios financieros:** cualquier producto y/o servicio de naturaleza financiera, pueden ser activos, bajo el sistema de cuotas o bajo el sistema revolvente; pasivos; o servicios accesorios o auxiliares a un servicio de naturaleza financiera.
8. **Sustento económico:** Aspectos determinantes del valor del servicio adicional o complementario que bajo los conceptos de comisión o gasto se traslada a los usuarios.
9. **Sustento legal:** disposiciones normativas que establecen los requisitos necesarios de las comisiones y gastos para que puedan ser cobrados a los usuarios.
10. **Sustento técnico:** descripción y justificación de todas aquellas tareas o actividades que de manera ordenada y secuencial conforman el servicio adicional o complementario cuyo costo se traslada a los usuarios como comisión o gasto.
11. **Reglamento:** Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.
12. **Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado:** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.
13. **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
14. **Usuario o consumidor:** persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor.

## TÍTULO II APROBACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS

### Artículo 3. Comisiones y gastos

Las comisiones y gastos se determinan y aprueban de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley General y según lo siguiente:

- 3.1. Las comisiones y gastos de productos y servicios financieros implican la prestación de un servicio adicional y/o complementario a las operaciones contratadas, que debe ser efectivamente prestado según lo pactado, y corresponder a los conceptos que se señalen en los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento.
- 3.2. Previo a la aplicación de comisiones y gastos, las empresas deben presentar a la Superintendencia un informe que contenga los sustentos técnico, económico y legal de acuerdo con lo señalado en el Reglamento para la aprobación de tales conceptos conforme al marco normativo vigente.
- 3.3. La Superintendencia comunica mediante Oficio Múltiple el formato del informe citado en el párrafo 3.2, así como los canales a emplear para su presentación y la comunicación de la eliminación de una comisión o gasto.

### Artículo 4. Aprobación de comisiones y gastos

- 4.1. Para la aprobación de comisiones y/o gastos, que corresponden a las categorías, denominaciones y descripciones de los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento, las empresas deben presentar a la Superintendencia el informe señalado en el artículo 3 del Reglamento con una anticipación no menor a quince (15) días de su incorporación en el tarifario de sus productos y/o servicios. Una vez vencido dicho plazo, las comisiones y/o gastos se entenderán aprobados y las empresas pueden trasladar las comisiones y gastos a los nuevos contratos y/o iniciar el procedimiento de preaviso para los contratos vigentes, según corresponda.
- 4.2. Para la aprobación de nuevas comisiones y/o gastos no señalados en los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento, las empresas deben presentar a la Superintendencia el informe señalado en el artículo 3



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

del Reglamento con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días de la fecha en que se haya planificado la incorporación en el tarifario de productos y/o servicios.

4.3. Las nuevas comisiones y/o gastos señalados en el párrafo 4.2 se consideran aprobados a través de su incorporación en los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento, mediante Resolución. Las empresas pueden incorporar las referidas comisiones y/o gastos en sus tarifarios y contratos siempre que estas se encuentren en los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento, y se cumpla con el procedimiento de preaviso conforme al artículo 33 del Reglamento de Conducta en caso de contratos vigentes.

4.4 La eliminación de una comisión y/o gasto del tarifario de la empresa debe ser comunicada a la Superintendencia como máximo en los quince (15) días posteriores, indicando de ser el caso, la última fecha de cobro a los usuarios.

### DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

#### **Primera.- Categorías y denominaciones de comisiones aprobadas en el marco de la Circular N° B-2213-2013, N° F-553-2013, N° CM-401-2013, N° CR-269-2013, N° EAH-17-2013 y N° EDPYME-146-2013**

Las categorías y denominaciones de comisiones contenidas en el Anexo de Circular de Categorías y denominaciones de comisiones, N° B-2213-2013, N° F-553-2013, N° CM-401-2013, N° CR-269-2013, N° EAH-17-2013 y N° EDPYME-146-2013 comprendidas en el Anexo N° 1 del Reglamento, se consideran aprobadas y forman parte del presente Reglamento.

#### **Segunda.- Presentación del sustento técnico, económico y legal**

Las empresas que remitieron el sustento técnico y económico, de acuerdo al marco legal aplicable, de las comisiones incorporadas en sus tarifarios en mérito a lo señalado mediante Oficio Múltiple N° 47637-2013, no requieren volver a presentar dicha información.

**Artículo Segundo.-** Modificar los párrafos 11.1 y 11.2 del artículo 11, el párrafo 12.1 del artículo 12, el primer párrafo del artículo 16, el artículo 18, el párrafo 19.1 del artículo 19, el primer párrafo y los literales b y c del numeral 1 del artículo 20, los numerales 4 y 5 del párrafo 25.2 del artículo 25, el literal a) del numeral 1 del artículo 27, el numeral 1 del artículo 28, el párrafo 33.1 del artículo 33, el párrafo 50.7 del artículo 50, el párrafo 52.1 del artículo 52, los numerales 1, 2, 3 y 7 del párrafo 53.2 del artículo 53 y el numeral 11 del Anexo N° 3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017:

#### **“Artículo 11. Cálculo de las tasas**

*11.1 Las empresas, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 9 de la Ley General, pueden determinar libremente las tasas de interés para sus productos activos y pasivos, dentro de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú, en caso resulte aplicable, y considerando para tal efecto lo indicado en el artículo 6 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.*

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

(...)



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**Artículo 12. Tasas de interés que dependan de un factor variable**

12.1 Las empresas deben señalar, de manera simple y clara, la forma en que se determina en cada momento la tasa, incluyendo su periodicidad de cambio o las condiciones que determinan su modificación, dentro de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva en caso resulte aplicable. Esta tasa no debe ser susceptible de ajuste unilateral por la propia empresa o en virtud de acuerdos o prácticas con otras entidades.

(...)

**Artículo 16. Comisiones y gastos**

Las comisiones y gastos se determinan de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la Ley General. La aprobación de dichos cargos se desarrolla en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero:

(...)

**Artículo 18. Sustento de comisiones y gastos**

Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado, adicional y/o complementario a las operaciones contratadas por los usuarios, y efectivamente prestado, lo que justifica el traslado de dicho costo al cliente, así como un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con un informe que contenga los sustentos técnico, económico y legal que permitan acreditar la existencia efectiva del servicio y que justifiquen el traslado de dicho concepto al cliente, a través de una comisión o gasto. La presentación del citado informe se realiza según lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.

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

19.1 Las empresas deben informar a los usuarios la tasa de interés compensatorio, y la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento; así como las comisiones y gastos asociados a los diferentes productos y/o servicios financieros que ofrezcan, de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, así como con las categorías, denominaciones y descripciones listados en los Anexos N° 1 y 2 de este Reglamento. Esta información debe ser comunicada y difundida de manera clara y comprensible.

(...)

**Artículo 20. Mecanismos de difusión de información**

Las empresas deben difundir la información referida a tasas de interés compensatorio, y tasas de interés moratorio en caso de incumplimiento; comisiones y gastos y características de los productos o servicios financieros ofertados, según corresponda, a través de los siguientes mecanismos:

1. **Listado o tarifario.**- la difusión de información debe considerar lo siguiente:

(...)

b. La tasa de interés moratorio presentada solo en forma nominal anual.

c. Las comisiones y gastos de acuerdo con lo previsto en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero.

(...)

**Artículo 25. Información sobre productos activos**

(...)

25.2 La hoja resumen debe contener únicamente la siguiente información:



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

(...)

4. *La tasa de interés moratorio nominal anual aplicable en caso de incumplimiento. Asimismo, se debe indicar que, ante el incumplimiento del pago según las condiciones pactadas, se procede a realizar el reporte, con la calificación correspondiente, a la Central de Riesgos.*
5. *El monto y detalle de las comisiones y gastos que son parte del producto activo. No se consideran, en este rubro, aquellos cargos que responden a requerimientos de los usuarios y que se pactan en cada oportunidad, salvo aquellas que son de aplicación periódica (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios físicos), sobre las que debe indicarse que la información relacionada se difunde a través del listado o tarifario. Las comisiones y gastos deben presentarse conforme a lo aprobado en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero. Tratándose de los seguros se debe informar el nombre de la compañía de seguros que emite la póliza, los riesgos principales objeto de cobertura y el número de la póliza en caso corresponda.*

(...)

### **Artículo 27. Responsabilidad de las empresas en la contratación de seguros asociados**

*Las empresas se encuentran sujetas a las exigencias establecidas en el Reglamento de Comercialización de Productos de Seguros aprobado por Resolución SBS N° 1121-2017, las normas que lo modifiquen o sustituyan. Adicionalmente, las empresas que ofrezcan seguros considerados como una condición para contratar deben observar, adicionalmente, lo siguiente:*

1. *Deben informar a los usuarios que tienen el derecho a elegir entre la contratación del seguro ofrecido por las empresas; o un seguro contratado directamente por el usuario o a través de la designación de un corredor de seguros; siempre que cumpla, a satisfacción de las empresas, con las condiciones previamente informadas. La difusión de la referida información debe realizarse en la oferta de los productos que consideren a los seguros como una condición para contratar, a través de los mecanismos que para tal efecto utilicen las empresas.*
  - a) *En el caso de que el usuario acredite la contratación, por su cuenta, de un seguro que cumpla con las condiciones establecidas por la empresa, no está obligado a tomar el seguro ofrecido y puede sustituirlo por el que hubiera contratado. En este supuesto, el seguro debe ser endosado a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado; sin que ello genere una comisión o gasto adicional al usuario, siempre que se trate del seguro de desgravamen. En virtud del endoso, la empresa puede pactar con el usuario que el pago de la prima del seguro se adicione al pago de las cuotas periódicas previamente pactadas por el crédito o se debite de un producto pasivo. El endoso y forma de pago, por acuerdo de las partes, puede ser tramitado por el usuario ante la empresa del sistema de seguros que emite la póliza y entregado a las empresas, o por las empresas.*

(...)

### **Artículo 28. Responsabilidad de las empresas en la contratación de servicios notariales**

*Las empresas se encuentran sujetas a lo dispuesto en el Código para la utilización de los servicios notariales, en el marco de la contratación de productos y servicios financieros, para lo cual deben:*

1. *Informar a los usuarios que tienen derecho a la libre elección de notarios.*

(...)

### **Artículo 33. Modificación de las comisiones, gastos y otros aspectos contractuales**



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

33.1 Las empresas deben informar a los clientes acerca de la modificación de las comisiones y gastos, en forma previa a su entrada en vigencia, en caso dichas modificaciones representen un incremento respecto de lo pactado. La comunicación debe ser realizada con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, indicando la fecha o el momento a partir del cual, la modificación entrará en vigencia. En los casos de comisiones y/o gastos de ejecución periódica, el cobro incrementado resulta aplicable a partir del siguiente periodo luego de vencido el plazo de preaviso. La obligación de informar también resulta aplicable en el caso de modificaciones de las condiciones contractuales distintas a tasas de interés, comisiones, gastos y aumentos en la línea de crédito.

(...)

### **Artículo 50. Cláusulas generales de contratación de aprobación administrativa previa**

(...)

50.7 Los anexos del contrato (incluyendo hoja resumen y cartilla de información) no pueden ser utilizados para incorporar derechos u obligaciones adicionales a los establecidos en las cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia, ni modificar el contenido de dichas cláusulas. La sola presentación de las cláusulas generales de contratación para aprobación administrativa obliga a las empresas al cumplimiento de lo establecido en este párrafo.

### **Artículo 52. Difusión de cláusulas generales de contratación, hojas resumen, cartilla informativa y exigencias aplicables frente a normas de carácter imperativo**

52.1 Las empresas deben difundir, a través de su página web, los formularios contractuales que cuenten con cláusulas generales de contratación aprobadas por la Superintendencia, indicando el número de resolución mediante la cual fueron aprobadas; así como, la Hoja Resumen y Cartilla de Información vinculada a las cláusulas generales de contratación aprobadas.

(...)

### **Artículo 53. Criterios para la determinación de cláusulas abusivas en materia de tasas de interés, comisiones y gastos**

(...)

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

1. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio aplicable en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos sin previo aviso, cuando ello implique un mayor costo o un perjuicio al usuario.
2. Las que faculden a la empresa a variar la tasa de interés compensatorio, la tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, las comisiones y gastos mediante el establecimiento de mecanismos de información que no cumplan con lo establecido en el Reglamento.
3. Las que faculden a la empresa a cobrar o variar tasas de interés compensatorio, tasas de interés moratorio en caso de incumplimiento, comisiones y/o gastos que no cumplan con los criterios establecidos en el marco legal vigente para ser materia de cobro o variación y/o que se encuentren fuera de los límites establecidos por el Banco Central de Reserva del Perú

(...)

7. Las que identifique la Superintendencia de conformidad con las normas sobre la materia, las que serán incorporadas al presente listado mediante norma de carácter general.

(...)

### **Anexo N° 3**

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



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

(...)

11. *Cargos distintos al interés moratorio, por concepto de pago de obligaciones fuera de la fecha de su vencimiento, tales como la penalidad, entre otros.*

**Artículo Tercero.-** Incorporar el párrafo 11.3 al artículo 11, los literales e) a los numerales 1 y 2 del párrafo 17.2 del artículo 17, el numeral 8 al párrafo 26.2 del artículo 26, el artículo 41-A, los párrafos 50.8 y 50.9 al artículo 50 y los numerales 23, 24 y 25 al Anexo N° 3 al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017, en los siguientes términos:

**“Artículo 11. Cálculo de las tasas**

(...)

11.3 *La tasa de interés moratorio, en los casos de incumplimiento o atraso en el pago del crédito, debe ser expresada y aplicada de manera nominal anual, no capitalizable, debiendo considerar para tal efecto que se trata de un año de trescientos sesenta (360) días. Esto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.*

**Artículo 17. Aplicación de comisiones y gastos**

(...)

17.2 *Sobre el particular, debe observarse los siguientes criterios:*

1. *Respecto de los productos activos, tanto en el caso de nuevos productos, como por refinanciamiento o reprogramación de créditos, se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a:*

(...)

e. *La existencia de un canal libre de costo para efectuar disposiciones de efectivo.*

2. *Respecto de productos pasivos se entiende por servicios esenciales y/o inherentes a:*

(...)

e. *La existencia de un canal libre costo y/o un número mensual de operaciones sin costo para efectuar retiros.*

(...)

**Artículo 26. Información sobre productos pasivos**

(...)

26.2 *La cartilla de información debe contener el siguiente detalle:*

(...)

8. *El canal o canales que son libres de costo para realizar retiros en el caso de productos de depósito.*

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

*Una vez canceladas todas las obligaciones de cargo del cliente, las empresas del sistema financiero entregan o ponen a su disposición, de manera automática y en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, el documento que acredite dicha cancelación, sin ningún costo.*

*Adicionalmente, las empresas deben emitir, a solicitud del usuario, el documento en el que conste la cancelación individual de un crédito, sin perjuicio que existan otras obligaciones impagas. Para tal efecto, las empresas pueden implementar el mismo tratamiento señalado en el párrafo previo o un procedimiento interno que sea informado al usuario al momento de recibir su solicitud.*





## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

*En el caso de que se haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía. Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.*

### **Artículo 50. Cláusulas generales de contratación de aprobación administrativa previa**

(...)

*50.8 Las hojas resumen que forman parte de los anexos del contrato de los productos activos, cuyas cláusulas generales de contratación cuenten con aprobación de la Superintendencia, se consideran igualmente aprobadas, en tanto su contenido se limite a aquel indicado en el párrafo 25.2 del artículo 25 del Reglamento.*

*50.9 En el caso de productos activos, las cláusulas generales de contratación deben incorporar expresamente la sección web que permita visualizarlas, con la hoja resumen correspondiente, en la misma sección.*

### **Anexo N° 3**

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

(...)

- 23. Cargos por evaluación, administración y/o gestión de póliza endosada, en el caso del seguro de desgravamen que sea condición para contratar un producto crediticio.*
- 24. En empresas bancarias, cargos interplaza por retiro de dinero en efectivo a través de un cajero automático del propio banco o en ventanillas de atención en una localidad distinta a la ciudad donde se abrió la cuenta bancaria.*
- 25. Cargos vinculados a asesoría financiera vinculada con la oferta, comercialización o ejecución de un contrato de productos o servicios financieros.*

**Artículo Cuarto.-** Modificar el numeral 22 del artículo 2, el artículo 6-A, y el numeral 6 del artículo 10 del Reglamento de Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito, aprobado mediante Resolución SBS N° 6523-2013, en los términos siguientes:

### **Artículo 2.- Definiciones**

*Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:*

(...)

- 22. Fecha de corte: fecha en la que se cierra un periodo de facturación. En la fecha de corte se determina la totalidad de la deuda revolvente registrada hasta dicha fecha, la suma de las cuotas que corresponde pagar en el período, las comisiones, los gastos, el interés compensatorio generado por la deuda revolvente en el periodo de facturación y el interés moratorio aplicable en caso de incumplimiento del pago dentro del plazo establecido en el estado de cuenta del periodo de facturación anterior.*

### **Artículo 6-A.- Resolución contractual de la tarjeta de crédito a requerimiento del titular**

(...)

*Las condiciones contractuales, tales como las comisiones, gastos y tasas, seguirán vigentes hasta la cancelación de la deuda y consiguiente resolución del contrato.*

(...)

### **Artículo 10.- Contenido mínimo de los estados de cuenta**



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

*El estado de cuenta de la línea de crédito debe contener como mínimo lo siguiente:*

*(...)*

*6. Tasa de interés moratorio nominal anual aplicable en caso de incumplimiento.*

*(...)*

**Artículo Quinto.-** Incorporar en el Anexo 2: Infracciones específicas del Sistema Financiero y de las Empresas de Servicios Complementarios y Conexos del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias, lo siguiente:

### **I. Infracciones Leves**

*23) Cobrar comisiones y/o gastos no aprobados previamente por la Superintendencia.*

*24) Cobrar tasas de interés activas compensatorias y/o moratorias superiores a las tasas máximas fijadas por el Banco Central de Reserva del Perú.*

*25) Realizar la capitalización de intereses moratorios en caso de incumplimiento en el pago del crédito.*

*26) Cobrar penalidad u otra comisión o gasto diferente al interés moratorio en caso de incumplimiento en el pago del crédito.*

*27) Ante la cancelación de un crédito, no entregar o poner a disposición, el certificado de no adeudo o similar de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.*

*28) Ante la cancelación de un crédito, no entregar o poner a disposición, el certificado o similar que contenga la declaración de liberación de garantía de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente.*

*29) No entregar la primera constancia de cancelación de créditos, de manera gratuita ante la solicitud del cliente.*

### **II. Infracciones graves**

*59) Cobrar comisiones y/o gastos no aprobados previamente por la Superintendencia, de acuerdo a una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

*60) Cobrar tasas de interés activas compensatorias y/o moratorias superiores a las tasas máximas fijadas por el Banco Central de Reserva del Perú, de acuerdo a una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

*61) Realizar la capitalización de intereses moratorios en caso de incumplimiento en el pago del crédito, de acuerdo a una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

*62) Cobrar penalidad u otra comisión o gasto diferente al interés moratorio en caso de incumplimiento en el pago del crédito, de acuerdo a una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

*63) Ante la cancelación de un crédito, no entregar o poner a disposición, el certificado de no adeudo o similar, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, de una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

*64) Ante la cancelación de un crédito, no entregar o poner a disposición, el certificado o similar que contenga la declaración de liberación de garantía, de acuerdo a lo establecido en la normativa vigente, de una muestra significativa revisada por la Superintendencia.*

### **III. Infracciones muy graves**

*15) Cobrar comisiones y/o gastos no aprobados previamente por la Superintendencia, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente a 100 UIT.*



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

16) Cobrar tasas de interés activas compensatorias y/o moratorias superiores a las tasas máximas fijadas por el Banco Central de Reserva del Perú, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente a 100 UIT.

17) Realizar la capitalización de intereses moratorios en caso de incumplimiento en el pago del crédito, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente a 100 UIT.

18) Cobrar penalidad u otra comisión o gasto diferente al interés moratorio en caso de incumplimiento en el pago del crédito, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente a 100 UIT.

**Artículo Sexto.-** Derogar la Circular de Categorías y denominaciones de comisiones, Circular N° B-2213-2013, N° F-553-2013, N° CM-401-2013, N° CR-269-2013, N° EAH-17-2013 y N° EDPYME-146-2013 y el Oficio Múltiple N° 47637-2013.

**Artículo Séptimo.-** Aprobar las comisiones y gastos contenidos en los Anexos N° 1 “Conceptos de comisiones por tipo de producto, categoría y denominación” y N° 2 “Conceptos de gastos según tipo de operación”, que forman parte del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado por el Artículo Primero de la presente Resolución y se publican en el Portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

**Artículo Octavo.-** Las empresas cuentan con un plazo de adecuación a partir de la vigencia de la presente Resolución de acuerdo con lo siguiente:

- i) 90 días, para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 25.2 del artículo 25 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.
- ii) 90 días, para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo 50.9 del artículo 50 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Resolución SBS N° 3274-2017.
- iii) 90 días, para la presentación de gastos incluidos en el Anexo N° 2, y para las nuevas comisiones y gastos no señalados en los Anexos N° 1 y 2 del Reglamento de Comisiones y Gastos.

**Artículo Noveno.-** La presente Resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**MARIA DEL SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y AFP



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



**ANEXO N° 1**  
**CONCEPTOS DE COMISIONES POR TIPO DE PRODUCTO, CATEGORÍA Y DENOMINACIÓN**

a) **TARJETA DE CREDITO**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS</b>
<b>Membresía</b>	Membresía Anual	Cobros por servicios brindados por las marcas; así como la gestión de los programas de fidelidad, procesamiento anual por cuenta, seguros y beneficios adicionales de acuerdo con el tipo de tarjeta, los cuales pueden incluir la reposición de tarjeta y/o disposición de efectivo de emergencia en el extranjero, siempre que haya sido pactado con los usuarios.
<b>Servicios asociados a la tarjeta de crédito</b>	1. Envío físico de estado de cuenta	Cobro por el servicio de distribución, a solicitud del cliente, de su estado de cuenta en forma física, a la dirección señalada. Comprende los costos de impresión, ensobrado, distribución y reparto.
	2. Conversión de Moneda	Cobro por el servicio de autorización de la operación cuando la transacción se realice en una moneda distinta a la moneda nacional o al dólar americano, que son las monedas inherentes al producto.
<b>Uso de canales</b>	1. Uso del cajero automático	Cobro por la utilización del cajero automático, de la propia entidad o de terceros, para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros <sup>1/</sup> , consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de cajero/agente corresponsal	Cobro por la realización de retiros, consultas y/o movimientos, pagos en los cajeros corresponsales de la empresa. Comprende las gestiones operativas

<sup>1/</sup> Siempre que exista un canal libre de costo.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

		asociadas al servicio.
	4. Uso de módulo electrónico	Cobro por el uso de los módulos electrónicos de la entidad para realizar consultas, siempre que exista otro canal libre de costo.
<b>Modificación de condiciones</b>	1. Fecha de pago	Cobro por la modificación de fecha de pago en el sistema de la entidad, a solicitud del cliente.
	2. Sistema de pago	Cobro por la modificación del sistema de pago, a solicitud del cliente, de revolvencia a cuotas o viceversa.
	3. Reprogramación	Cobro por la modificación de la programación de cuotas (cuando corresponda), a solicitud del cliente, que no obedece a dificultades en su capacidad de pago y/o a la aplicación de disposiciones de carácter prudencial que emita la Superintendencia
<b>Entrega de tarjetas adicionales a solicitud</b>	1. Reposición de tarjeta de crédito	Cobro por la emisión de duplicado, reposición o reimpresión de la tarjeta de crédito por robo, sustracción, pérdida o deterioro.
	2. Tarjeta de crédito adicional y/u opcional	Cobro por emisión, envío o puesta a disposición de tarjeta de crédito adicional y/o de un nuevo plástico personalizado, a solicitud del cliente.
	3. Tarjetas de beneficios	Cobro por la utilización de servicios asociados a la tarjeta de beneficios o sus adicionales (tales como, "Priority Pass" o similares)



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**b) CREDITOS HIPOTECARIO Y DE CONSUMO**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS</b>
<b>Servicios asociados al crédito</b>	1. Gestión de garantías no condicionadas al crédito	Cobro por la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos que no están condicionados a su constitución, como el estudio de títulos, formalización de garantías, revisión anual de garantías, entre otros.
	2. Envío físico de estado de cuenta	Cobro por el envío de información, a solicitud del cliente y en forma física, relacionada a los pagos efectuados y aquellos que se encuentran pendientes, según el cronograma de pagos. Comprende los costos de impresión, ensobrado, distribución y reparto.
	3. Descuento automático por planilla	Cobro, por el descuento automático de la cuota de pago del cliente en la planilla de su empleador, siempre que exista otro canal para efectuarlo libre de costo. Comprende las gestiones operativas realizadas por la entidad para contar con el monto de cuota y aplicarla efectivamente al crédito.
	4. Descuento automático por adelanto de sueldo	Cobro por el descuento automático del monto solicitado como adelanto de sueldo de la cuenta del cliente, siempre que exista otro canal para efectuarlo libre de costo. Comprende las gestiones operativas realizadas por la entidad para contar con el monto de cuota y aplicarla efectivamente al crédito.
	5. Modificación de condiciones	Cobro por realizar modificaciones al contrato suscrito con la empresa en atención a una solicitud del cliente, que no obedece a dificultades en su capacidad de pago y/o a la aplicación de disposiciones de carácter prudencial que emita la Superintendencia.
<b>Uso de canales</b>	1. Uso del cajero automático	Cobro por la utilización del cajero automático, de la propia entidad o de



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

		terceros, para realizar consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobros por la realización de pagos, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de módulo electrónico	Cobro por la utilización de los módulos electrónicos para realizar consultas, siempre que exista otro canal de consulta libre de costo.





**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**c) CUENTA DE AHORRO Y CORRIENTE**

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
<b>Operaciones en cuenta</b>	1. Conversión de moneda	Cobro por el servicio de autorización de la operación cuando la transacción se realice en una moneda distinta a la moneda nacional o al dólar americano, que son las monedas inherentes al producto.
	2. Operaciones en otra localidad	Cobro por realizar retiros, depósitos y/u otras operaciones en una localidad distinta a la localidad en la que se abrió la cuenta <sup>1/</sup> .
<b>Uso de canales</b>	1. Uso de cajero automático	Cobro por la utilización del cajero automático, de la propia entidad o de terceros, para realizar retiros <sup>2/</sup> , consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros <sup>2/</sup> , depósitos, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de módulo electrónico	Cobro por la utilización de los módulos electrónicos para consultas, siempre que exista otro canal libre de costo.
<b>Servicios asociados a la cuenta</b>	1. Mantenimiento de cuenta	Cobro por el servicio de mantenimiento de cuenta, que comprenden las gestiones de administración del monto de la misma, así como por las operaciones realizadas con cargo a sus fondos.
	2. Envío físico de estado de cuenta	Cobro por el envío de información a solicitud del cliente y en forma física, que incluye el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Comprende los costos de impresión, ensobrado, distribución y reparto.

<sup>1/</sup> No procede el cobro de la comisión interplaza por retiro de dinero en efectivo a través de un cajero automático del propio banco o en ventanillas de atención en una localidad distinta a la ciudad donde abrió la cuenta bancaria el usuario.

<sup>2/</sup> Siempre que exista un canal libre de costo y/o un número de retiros mensuales sin costo, determinado por la empresa.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

	3. Envío de información adicional	Cobro por el envío de información relacionada a servicios adicionales a la cuenta, sin fines publicitarios, y previamente pactados entre las partes.
<b>Tarjetas de débito adicionales a solicitud</b>	1. Reposición de tarjeta	Cobro por el duplicado, reposición o reimpresión de la tarjeta de débito por robo, sustracción, pérdida o deterioro.
	2. Tarjeta de débito adicional y/u opcional	Cobro por la emisión, envío y/o puesta a disposición de tarjeta de débito adicional y/o de un nuevo plástico personalizado, a solicitud del cliente.



d) **DEPOSITOS A PLAZO FIJO**

<b>CATEGORÍA</b>	<b>DENOMINACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS</b>
<b>Uso de canales</b>	1. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros siempre que exista un canal libre de costo, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
<b>Servicios asociados a la cuenta</b>	1. Envío físico de estado de cuenta	Cobro por el envío de información a solicitud del cliente y en forma física, que incluye el extracto de todos los movimientos producidos en sus depósitos durante el mes. Comprende los costos de impresión, ensobrado, distribución y reparto.
<b>Tarjetas de débito adicionales a solicitud</b>	1. Reposición de tarjeta	Cobro por el duplicado, reposición o reimpresión de la tarjeta de débito por robo, sustracción, pérdida o deterioro.
	2. Tarjeta de débito adicional y/u opcional	Cobro por la emisión, envío y/o puesta a disposición de tarjeta de débito adicional y/o de un nuevo plástico personalizado, a solicitud del cliente.



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**e) SERVICIOS TRANSVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO**

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
<b>Servicios brindados a solicitud del cliente</b>	1. Constancias	Cobro por la elaboración y entrega de constancias solicitadas por los clientes, con la finalidad de acreditar diversos aspectos de su relación contractual con la empresa.
	2. Duplicado de contrato u otro documento	Cobro por emisión y entrega de copia de documentos vinculados a la contratación y administración de la cuenta u operación.
	3. Retención judicial y/o administrativa	Cobro por retención y/o puesta a disposición de los fondos del cliente a requerimiento de las autoridades judiciales y/o administrativas. Aplicable a operaciones pasivas. Comprende la revisión de las cuentas del cliente, identificación de los fondos y aplicación del mandato judicial y/o administrativo en su sistema.
	4. Transacciones a través de otras instituciones	Cobro por pagos, retiros y/o consultas que se realizan en una empresa financiera o terceros distintos a la empresa en que se contrató el producto o servicio.
	5. Gestión para compra de deuda	Cobro por las gestiones y verificaciones realizadas ante la empresa acreedora para efectuar el pago de la deuda.
	6. Cargos recurrentes	Cobro por el servicio de pago con cargo a la línea de la tarjeta de crédito o cuenta de ahorro / corriente de servicios, solicitados por el cliente.
<b>Evaluación de documentos</b>	1. Testamento declaratoria herederos y/o de	Cobro por la revisión de la declaratoria de herederos o testamento del titular, a efectos de que los herederos puedan disponer de los fondos de la cuenta del fallecido.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

	2. Poderes	Cobro por la revisión, análisis y registro de las facultades de los representantes legales del cliente para la realización de operaciones en la empresa.
<b>Medio de seguridad para transacciones por internet</b>	1. Emisión de medio de seguridad	Cobro por la primera emisión, entrega y/o puesta a disposición del medio de seguridad para realizar transacciones por medios virtuales.
	2. Reposición de medio de seguridad	Cobro por la reposición del medio de seguridad para acceder a transacciones por medios virtuales.
<b>Transferencias</b>	1. Transferencia en la misma empresa	Cobro por la realización de transferencia a una cuenta en la misma empresa ubicada en la misma localidad, diferente localidad, localidad exclusiva o en el extranjero.
	2. Transferencia a otra empresa	Cobro por la realización de transferencia a una cuenta en otra empresa ubicada en la misma localidad, diferente localidad, localidad exclusiva o en el extranjero.
	3. Transferencias desde otra entidad	Cobro por la realización de transferencia desde una cuenta ubicada en otra empresa.
<b>Cargos asociados a cheques u órdenes de pago</b>	1. Emisión de talonario de cheques / órdenes de pago	Cobro por la emisión, entrega y/o puesta a disposición de talonario de cheques / órdenes de pago.
	2. Emisión de cheques / órdenes de pago	Cobro por la emisión, entrega y/o puesta a disposición de cheques / órdenes de pago.
	3. Cheque / orden de pago rechazada	Cobro por cheque / orden de pago rechazada por falta de fondos o formalidades. Comprende todas las gestiones de verificación de fondos en la(s) cuenta(s) del cliente.
	4. Anulación de cheque / orden de pago	Anulación de cheque / orden de pago por desistimiento del cliente. Comprende todas las gestiones de verificación de fondos en la(s)



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

		cuenta(s) del cliente.
	5. Operaciones asociadas a cheques u órdenes de pago	Cobro por la suspensión de pago por extravío o robo, consulta, certificación, entre otros. Comprende todas las gestiones de verificación de fondos en la(s) cuenta(s) del cliente.



## ANEXO N° 2

### CONCEPTOS DE GASTOS SEGÚN TIPO DE OPERACIÓN

OPERACIONES ACTIVAS	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Seguros ( <i>considerados como una condición para contratar</i> )	Seguros asociados a operaciones crediticias. No incluye seguros que pueden comercializarse sin estar asociados a un crédito.
Gastos registrales	Aplica para cobros por inscripciones, bloqueos, consultas, entre otros, según tarifario de Registros Públicos.
Gastos notariales	Cobros por trámites que requieren realizarse mediante Notario Público en el marco de un préstamo, según tarifario de Notaría. Incluye el cobro por protesto de pagaré solo en los casos que no se haya pactado clausula liberatoria de protesto
Gastos por tasación	Cobros por servicios de tasación de bienes en el marco de un préstamo, según tarifario de Tasador.
Gastos legales	Cobros por servicios legales complementarios, tales como, documentos para legalizaciones, reportes legales, estudios, etc., relacionado con operaciones activas, según tarifario del proveedor externo. No incluye gestiones de cobranza.
Gastos por Fondos de Garantía	Gasto por fondos de garantía a microempresas, tales como FOGAPI, FOGEM u otros similares.
Gastos por servicios COFIDE	Gastos por servicios provistos por COFIDE a microempresas en el marco de un crédito.
Gasto por GPS	Cobro por servicios relacionados con la gestión del GPS requerido en un crédito vehicular (instalación, mantenimiento, reposición, etc.). Según tarifario de proveedor, en créditos vehiculares que requieran su instalación.
Gasto por custodia de garantía luego de la cancelación del crédito	Costo por custodia de la garantía luego de la cancelación del crédito, cuando el custodio es un tercero.
Gasto por casillero (créditos convenio)	Gasto trasladado por uso de casillero para el descuento automático de la cuota de pago del cliente en la planilla de su empleador, siempre que exista otro canal para efectuarlo libre de costo.

TRANSVERSALES	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Gasto por servicio de corresponsalía/recaudación	Costo por transacciones (depósitos, pagos, , retiro de efectivo, etc.) realizados a través de otras instituciones
Gasto por cheques u órdenes de pago	Costos relacionados con la gestión de cheques de otras empresas (emisión, cobro, rechazo) en donde se traslada dicho costo al cliente.
Gasto por transferencias	Cobros trasladados de otras empresas al cliente por transferencias recibidas o realizadas. Cuando la empresa no forme parte del mecanismo del servicio de canje y compensación.
Gasto por consulta RENIEC	Consultas realizadas a RENIEC para la verificación del cliente, no relacionada con evaluación crediticia.
Servicios de emergencia en el exterior	Reposición de tarjeta o entrega de efectivo de emergencia, cuyo servicio y costo es fijado por proveedores en el exterior.



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