

**Resolución S.B.S.
N° 144 - 2007**

**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;

Que, en virtud de lo dispuesto en la Disposición Transitoria Única de la Ley N° 28587, esta Superintendencia aprobó, mediante Resolución SBS N° 1765-2005 de fecha 29 de noviembre de 2005, el Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, en adelante el Reglamento, estableciendo las normas de carácter reglamentario necesarias para el cumplimiento de la referida Ley;

Que, a fin de propiciar una mayor transparencia de información que permita un mejor análisis comparativo por parte de los usuarios, se considera necesario establecer en el Reglamento la obligación de incorporar la tasa de costo efectivo anual en las simulaciones que se efectúen a través de los programas para la liquidación de intereses y de pagos de las empresas, así como en los estados de cuenta que éstas emiten para las operaciones activas pactadas bajo el sistema de cuotas;

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

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 9 y 18 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el Reglamento de Transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005 de la siguiente manera:

a) Modificar el sexto párrafo del artículo 10° según el siguiente texto:

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.

b) Modificar el segundo párrafo del artículo 13° según el siguiente texto:

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.

c) Modificar el artículo 31° según el siguiente texto:

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

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.

Los estados de cuenta que remitan las empresas a sus clientes por las operaciones activas, celebradas bajo el sistema de cuotas, deberán incluir la tasa de costo efectivo anual.

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

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

d) Modificar el cuarto párrafo del artículo 33° según el siguiente texto:

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.

e) Modificar el segundo párrafo del artículo 34° según el siguiente texto:

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.

Artículo Segundo.- Las empresas sujetas al Reglamento contarán con un plazo de sesenta (60) días calendario contados a partir de la entrada en vigencia de la presente Resolución para adecuarse a lo dispuesto en la misma.

Artículo Tercero.- La presente Resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese,

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