

Lima, 9 de mayo de 2006

**Resolución S.B.S.
N° 557 -2006**

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, estableciendo las normas de carácter reglamentario necesarias para el cumplimiento de la referida Ley;

Que, con la finalidad de promover un cumplimiento adecuado de la Ley N° 28587 y del Reglamento señalado en el párrafo precedente, que sea consistente con la práctica y la operatividad de las empresas que conforman el sistema financiero, se considera necesario efectuar precisiones al Reglamento antes indicado, especialmente en los aspectos referidos a la difusión permanente de información, al contenido de la Hoja Resumen, a la información comprendida en los estados de cuenta y al alcance de la Primera y Tercera Disposición Complementaria y Final, entre otros;

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 9 del artículo 349º concordantes con los artículos 356º y 361º de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el Artículo 10º, los literales a), f) y g) del Artículo 15º, el Artículo 32º y el Anexo N° 2 del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 1765-2005, en los términos que se indican a continuación, así como en el Anexo adjunto:

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

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 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.

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 difunde 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. 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.

Asimismo, para efecto de brindar a los usuarios toda la información que soliciten 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/o a través de la página web, en caso de contar con ella.

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 15.- Hoja Resumen y cronograma de pagos

(...)

- 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.

(...)

- f) El cronograma de pagos según las condiciones pactadas, el que deberá contener lo siguiente:
 - f.1. Número de cuotas o pagos a realizar, su periodicidad y fecha de pago, debiéndose desagregar los conceptos que integran la cuota, tales como la amortización del monto del principal, el monto de intereses, la prima por seguros, si los hubiere, entre otros.
 - f.2. La cantidad total a pagar que deberá ser igual a la suma del monto del principal, al monto de intereses, al monto de comisiones y gastos que se trasladen al cliente. No se incluirán los gastos pagados directamente por el cliente.
 - f.3. La tasa de costo efectivo, calculada según el artículo 17° del Reglamento, la que no será requerida en operaciones activas pactadas en modalidades distintas a las del sistema de cuotas.
 - f.4. Las reducciones en las cuotas o en el monto adeudado por pago oportuno que se hubieran pactado, precisando, de ser aplicable, la fecha o período en que se aplicaría el beneficio y el monto respectivo.

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.

- 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

(...)

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

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.”

Artículo Segundo.- Modificar la Primera y la Tercera Disposición Complementaria y Final del Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, por los textos siguientes:

“Primera.- Obligación de Difusión del Reglamento

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.

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

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.”

Artículo Tercero.- La presente Resolución entrará en vigencia al 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

ANEXO

“ANEXO N° 2

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

Para la difusión de la información a que alude el artículo 30° del Reglamento, las empresas deberán utilizar como modelo el siguiente formato que deberá contener por lo menos la información que ahí se detalla, según las notas explicativas respectivas. Para su elaboración se tomará como base la información contenida en el Reporte N° 24 “Información de reclamos recibidos de los usuarios” de la Circular N° G-110-2003, que las empresas remitan periódicamente a esta Superintendencia.

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS

Período: Del / / al / /

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

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.”