

## INFORMATIVO REGULACIÓN FINANCIERA

### Modificaciones al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y al Reglamento de Infracciones y Sanciones

El 30 de julio se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución SBS N° 1870-2020, mediante la cual se modifican el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, modificaciones que entran en vigencia el 30 de agosto de 2020.

Se realizan las siguientes modificaciones al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por Res. SBS N° 3274-2017:

#### 1. Prácticas abusivas

Se incorpora el Art. 53-A, definiendo a las **prácticas abusivas** como "aquellas conductas que afectan el legítimo interés de los usuarios al tomar ventaja de las circunstancias particulares de la relación de consumo, imponiendo condiciones excesivamente onerosas o que no resulten previsibles al momento de contratar."

Asimismo, se detallan en un Anexo las prácticas abusivas prohibidas:

- i. En caso de **tarjetas de crédito**:
  - El **cobro de más de un cargo por incumplimiento de pago** por cada ciclo de facturación y tarjeta.
  - El **cobro de la comisión de membresía anual antes de cumplirse el año** de vigencia del servicio prestado asociado.
  - La **modificación del monto de la comisión** de membresía anual o de las condiciones de su exoneración, **antes de cumplirse el año** de su vigencia.
  - **Tratamiento diferenciado**, en cobro de intereses, entre operaciones revolventes y operaciones a una sola cuota, cuando son pagadas dentro de la fecha de vencimiento del estado de cuenta del periodo.
  - **Limitaciones o restricciones**, incluyendo el pago previo de la deuda, para migrar a otra tarjeta de crédito, inclusive a aquella tarjeta sin comisión de membresía.
- ii. **El cobro de cargos por concepto de reposición de tarjetas de crédito o débito** que hayan sido retenidas, anuladas o bloqueadas por causas imputables a la empresa.
- iii. **Exigir la reposición de la tarjeta** de crédito o débito, según corresponda, para la **cancelación** del producto y/o la **resolución** del contrato.
- iv. **Condicionar** la contratación, modificación o resolución de un producto o servicio financiero, **a la contratación de un producto** o servicio adicional, cuando este **no corresponda con la naturaleza** del producto o servicio.
- v. En relación al tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos, aquellas que impliquen limitaciones y/o condiciones para el acceso al tratamiento que **no se encuentren conforme a las políticas y procedimientos de la empresa**.

#### 2. Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de Estado de Emergencia:

- Las empresas pueden efectuar **modificaciones unilaterales o mediante acuerdo con los usuarios sobre las condiciones contractuales** de créditos otorgados a clientes que presenten o puedan presentar **retrasos temporales** en sus pagos en el marco de una declaratoria de Estado de Emergencia.

- Las empresas deberán establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de los mencionados clientes y ofrecer alternativas acordes a la situación financiera y capacidad de pago de cada uno.

Las políticas y procedimientos deberán abarcar como mínimo los siguientes aspectos:

- Comunicación adecuada con clientes.
  - Solicitud y evaluación de información del cliente.
  - Análisis de las alternativas de modificación contractual y selección.
  - Seguimiento y monitoreo periódico.
- Este tratamiento será un servicio esencial y/o inherente al crédito.

### **3. Oferta de tarjetas de crédito sin comisión de membresía**

- Las empresas que emiten tarjetas de crédito **deberán contar dentro de su portafolio por lo menos con una tarjeta que no incluya el cobro por una comisión de membresía**, y deben comunicar su existencia a los usuarios de manera previa a la contratación de cualquier tarjeta de crédito.

### **4. Cargos que no se adecuan a los criterios para tener calidad de comisiones o gastos**

Se incorpora los cargos por concepto de acceso y gestiones asociadas al tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia.

Asimismo, se modifican e incorporan ciertas infracciones comunes y específicas del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Res. SBS N° 2755-2018, con ocasión de las modificaciones introducidas al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.