



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Transparencia de Información Financiera y *Servicios de Atención al Usuario*

26 de marzo 2010

Catherine Polanco Tello

*Gerencia de Productos y Servicios al Usuarios
Superintendencia de Banca, Seguros y AFP*



Contenido

- ❖ **Circular de Servicios de Atención al Usuario G-146-2009).**
- ❖ **Modificación al Reglamento de Transparencia de Información Resolución SBS N° 905-2010**



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Circular de Servicios de Atención al Usuario G-146-2009

- ❖ Ámbito de Aplicación
- ❖ Atención de Consultas
- ❖ Requerimiento de información de entidades gubernamentales
- ❖ Organización para la atención de reclamos
- ❖ Procedimiento de atención de reclamos
 - Presentación
 - Finalización
 - Cómputo de Plazos
- ❖ Archivo de documentación
- ❖ Informes de Gestión
- ❖ Difusión de estadísticas de reclamos vía página web
- ❖ Vigencia



Ámbito de Aplicación

Alcance:

- ❖ Empresas indicadas en el artículo 16° (Ley N° 26702)
- ❖ Empresas indicadas en el artículo 17° (Ley N° 26702)
- ❖ Banco de la Nación
- ❖ Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI)
- ❖ Derramas y Cajas de Beneficios
- ❖ Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones
- ❖ **Todas aquellas que por Ley se encuentren bajo la supervisión de esta Superintendencia**

Definición de usuario:

Persona natural o jurídica que **utiliza o pueda utilizar** los productos y servicios ofrecidos por las empresas supervisadas.



Atención de Consultas

❖ Obligación de elaborar manuales de atención:

Deben contener los procedimientos y los plazos que se emplearán para absolver, de manera diligente y oportuna, las consultas que formulen los usuarios, estableciendo los canales de atención y/o áreas responsables.

❖ Personal de Atención:

Deberá encontrarse **capacitado y especializado** en la atención a los usuarios con la finalidad de atender sus consultas.

Es necesario que se encuentre debidamente **identificado**, con sus nombres y apellidos.



Requerimientos de información de entidades gubernamentales

❖ Obligación de elaborar manuales de atención:

Deben contener los canales y procedimientos de atención, así como los correspondientes plazos de atención.

❖ Obligación de mantener un registro:

El registro deberá permitir la generación de reportes detallados de todos los extremos del requerimiento.



Estas obligaciones resultan aplicables también para otras instancias como es el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, entre otros.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Organización en la Atención de Reclamos ***(G-110-2003)***

Área encargada de la Atención de Reclamos*

* AFP podía reemplazarla con un sistema de atención de reclamos organizado que contase con un coordinador.

**Funcionario responsable del área de
Atención de Reclamos**



Organización en la Atención de Reclamos

(G-146-2009)

Sistema de Atención de Reclamos

- Manuales de procedimientos para el registro, seguimiento y atención de los reclamos (requisitos de presentación, canales de recepción, plazos internos de atención, interacción con otras áreas, entre otros).
- Plan anual de capacitación
- Registro de reclamos en **soporte informático**, que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada y la generación de reportes detallados.

Área encargada de la Atención de Reclamos

Excepción: Las empresas (a excepción de AFP) que por su volumen de operaciones y tamaño no requieran contar con esta área, podrán encargar estas labores a un área distinta o funcionario que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos. Para ello, será necesario presentar en forma previa una solicitud a la SBS para su evaluación y aprobación.

Responsable del Área de Atención de Reclamos

Coordinación con la PAU para consultas y denuncias.

Coordinación con el OAU tratándose del Sistema Financiero



Procedimiento de Atención de Reclamos

1. Formalidad para el envío de la respuesta al usuario:

- Si el reclamo es resuelto a favor de la empresa:

La empresa enviará la respuesta a la dirección domiciliaria o a la dirección electrónica, elegida y previamente indicada por el usuario.

- Si el reclamo es resuelto a favor del usuario:

Las partes pueden pactar medios de respuesta diferentes tales como, la página web, vía telefónica, estados de cuenta, entre otros.



Se considera que un reclamo es resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos haya sido atendido a favor de éste, sin que subsista controversia sobre los hechos expuestos en el reclamo.



Procedimiento de Atención de Reclamos

2. Presentación del reclamo:

- La empresa **fijará los canales** a través de los cuales recibirá los reclamos y lo informará a los usuarios.
- La empresa puede **requerir** al usuario documentación o información complementaria, siempre que no cuente con ésta o no la pueda obtener. En el caso del SPP, las AFP deberán orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.
- Al presentarse un reclamo, la empresa debe registrar (como mínimo) lo siguiente:
 - Datos personales del usuario.
 - Elección del usuario de la dirección domiciliaria o electrónica a la cual se le enviará la respuesta (principalmente si el reclamo no es a su favor).
 - Pacto del mecanismo de respuesta para el caso de los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Procedimiento de Atención de Reclamos

3. Finalización

En caso el reclamo sea resuelto a favor de la empresa, la comunicación enviada al usuario (a través de su dirección domiciliaria o electrónica), deberá mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante en caso de encontrarse disconforme con el resultado del pronunciamiento, tales como, **el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, el INDECOPI, la Superintendencia para reclamos del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, según corresponda.**



Procedimiento de Atención de Reclamos

4. Cómputo de plazos:

- 15 días hábiles para el SPP
- 30 días el resto de supervisadas



Plazos pueden extenderse si la naturaleza del reclamo lo justifica (se incluye supuesto de consumos no reconocidos con tarjeta de crédito que involucren una consulta con el operador). La SBS podrá pedir el sustento de la ampliación del plazo, con la facultad de **desestimar**lo si este no corresponde.



De existir una ampliación del plazo, ésta **deberá ser comunicada al usuario** dentro de estos plazos, explicándole las razones de la demora y precisándole el plazo estimado de respuesta.



Procedimiento de Atención de Reclamos

4. Cómputo de plazos:

- El cómputo se inicia desde la fecha de presentación del reclamo ante las empresas supervisadas, hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario.
- En caso los reclamos **sean resueltos en beneficio del usuario** e impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero o la adopción de una medida a su favor, el cómputo del plazo de atención se entenderá finalizado en la fecha en la cual el usuario se encuentre en aptitud de conocer la citada medida.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Archivo de documentación

- Las empresas podrán hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deberán contar con la autorización de la Superintendencia y deberá encontrarse alineado a las normas relacionadas a la sustitución de documentos.
- Requerimientos de información de entidades gubernamentales.
- Expedientes de reclamos.



La empresa deberá archivar los cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Éstas deberán comprender los nombres y apellidos de quien recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma y la fecha en que se efectúa la notificación. La SBS podrá establecer disposiciones especiales para las AFP, precisando los procedimientos y requisitos aplicables.



Informes de Gestión

- Referidos a la evolución en la atención de reclamos y la absolución de los requerimientos de las entidades gubernamentales.
- Elaborados por el **Responsable del Área de Atención de Reclamos** en forma **trimestral**.
- **Contenido mínimo:** la especificación de si se trata de un producto u operación o servicio, los motivos objeto de mayor número de reclamos, el tiempo promedio de atención, las medidas correctivas adoptadas, las oportunidades de mejora detectadas, así como otros que señale esta Superintendencia a través de Oficios Múltiples.
- Deben ser puestos en conocimiento de la Gerencia General, a efectos de implementar las medidas correctivas y mejoras necesarias.



Difusión de estadísticas de reclamos vía página web

- Las empresas deberán difundir en su **página web**, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.
- La información deberá mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamo al último trimestre informado a esta Superintendencia, señalando los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, el tiempo promedio de su absolución, así como el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre según lo indicado en los Reportes N° 24 ,N° 24- A y N° 24-B de la presente circular.



Esta obligación ya se encontraba vigente para las empresas del sistema financiero, a través de lo dispuesto en el artículo 30° del Reglamento de Transparencia de Información (Resolución SBS N° 1765-2005).



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Vigencia

- **Publicación:** 3 de enero de 2010 (Diario El Peruano)
- **Plazo de adecuación:** 120 días contados a partir del día siguiente de su publicación. Culminado este plazo, la Circular N° G-110-2003 quedará sin efecto.



ENTRADA EN VIGENCIA: 4 DE MAYO DE 2010



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Modificación al Reglamento de Transparencia de Información Resolución SBS N° 905-2010

- ❖ Marco Legal y Normativo
- ❖ Información brindada a los Usuarios
- ❖ Intereses comisiones y gastos
- ❖ TCEA y TREA
- ❖ CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS
- ❖ CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN
- ❖ Otras modificaciones
- ❖ Agenda aplicación



MARCO LEGAL Y NORMATIVO

- ❖ **Ley N° 26702:** Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS.
- ❖ **Ley N° 28587:** Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros.
- ❖ **Resolución SBS N° 1765-2005 y modificatorias:** Reglamento de Transparencia de Información y Disposiciones Aplicables a la Contratación con Usuarios del Sistema Financiero.
- ❖ **Resolución SBS N° 905-2010:** Modifica el Reglamento de Transparencia y el de Tarjetas de Crédito (del 26.01.2010 Vigencia julio 2010)



INFORMACIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS

Información que las empresas financieras están obligadas a brindar:

A. Antes de la contratación:

- ❖ Se encuentran obligadas a brindar toda la información solicitada por los usuarios y absolver sus consultas.
 - Difundir información sobre tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios al interior de sus oficinas y en la Pág. Web.
 - Tarifario actualizado en un lugar visible (vitrina, atril, medios informáticos)
 - Tarifario en castellano y con letra legible.
 - Pág. Web de fácil acceso debe mantener información actualizada (Tarifarios, formularios contractuales, simuladores, formulas, estadísticas de reclamos recibidos)
 - Pág. Web debe mantener el enlace con “Transparencia”
 - Pueden utilizar otros medios para divulgar información como folletos, avisos etc.
- ❖ Entrega de formularios contractuales
 - ❖ A disposición de los usuarios en sus agencias y Pág. Web.



INFORMACIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS 2

Información que las empresas financieras están obligadas a brindar:

- ❖ Folletos informativos
 - ❖ Deben mantener información actualizada de tasas de interés, comisiones y gastos.
 - ❖ Folletos cualitativos - Características propias de la operación.
 - ❖ Folletos cuantitativos – Información sobre tasas de interés, comisiones, gastos, montos y/o plazos, cuota mensual.
 - ❖ Estos folletos deben tener ejemplos explicativos.
 - ❖ Para Op. Activas bajo el sistema de cuotas se incluirá la TCEA aplicable al ejemplo **y todos los cargos** por cuenta del cliente.
 - ❖ Para Op. Pasivas el ejemplo que se utiliza para calcular la TREA considerará como monto inicial del depósito S/.1000.
 - ❖ Si para Op. Pasivas se exige un monto mínimo de apertura superior se emplearán esos montos mínimos de apertura para el ejemplo
 - ❖ Para ahorros, debe señalarse el saldo mínimo de equilibrio para obtener rendimiento.



INFORMACIÓN BRINDADA A LOS USUARIOS 3

Información que las empresas financieras están obligadas a brindar:

B. En el momento de la contratación:

Para todo tipo de operación o servicio, las empresas financieras deberán entregar copia del contrato y sus anexos:

- ❖ **Créditos:** el contrato deberá ir acompañado de la Hoja Resumen y un cronograma de pagos (créditos en cuotas).
- ❖ **Depósitos:** además del contrato deberá adjuntar la Cartilla de Información.

Deben absolver todas las consultas de los usuarios, para ello se les exige personal capacitado.

Obligación de difundir información relevante para los usuarios (procedimiento de cierre de cuenta o cancelación de TC, prepago o cancelación anticipada, entre otros).



C. Formalidad en la redacción de contratos y pre avisos de modificaciones:

- ❖ Las empresas financieras deben redactar sus contratos en lenguaje sencillo y claro.
- ❖ La letra de los contratos no debe ser menor de 3mm.
- ❖ La modificación de tasas de interés fijas, comisiones y gastos debe comunicarse al usuario con una anticipación no menor de 15 días calendario.
- ❖ La modificación de otros aspectos contractuales debe comunicarse al usuario con una anticipación no menor de 30 días calendario.
- ❖ En caso de Op. Activas no se cobrará ninguna comisión por prepago, compra de deuda, cancelación anticipada del contrato.
- ❖ **En el caso de la renovación o de prórroga automática de depósitos a plazos, las empresas deben comunicar previamente cualquier variación de las condiciones pactadas.**
- ❖ Excepciones a la exigencia de Pre- Aviso: a) cuando el cambio beneficia al cliente y b) **en casos de sobreendeudamiento** al restringir operaciones por aplicación de normas prudenciales emitidas por la SBS.



Seguros

- ❖ Los seguros ofrecidos indicarán en forma clara y detallada:
 - ❖ Los riesgos cubiertos
 - ❖ El monto de la prima o cómo se determinará
 - ❖ Exclusiones
 - ❖ Plazo para solicitar la cobertura precisando que no se trata de un plazo de caducidad.
 - ❖ Nombre de la compañía.
- ❖ Los pagos efectuados a las empresas del sistema financiero se considerarán realizados a la compañía aseguradora.
- ❖ De ocurrir un siniestro deberán comunicar a los beneficiarios sobre el seguro contratado por escrito.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



Servicios

- ❖ En todos los servicios prestados por las empresas (Transferencias de fondos, cambio de m/e, venta de cheques de gerencia y de viajero, alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia) se deberá informar al usuario de las comisiones y gastos.
- ❖ En el alquiler de cajas de seguridad y servicio de custodia se informará sobre la responsabilidad de la empresa y del usuario.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN: TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS

Las empresas del sistema financiero están obligadas a proporcionar información de manera clara, explícita, comprensible y legible, de modo que no genere confusión o interpretaciones incorrectas a los consumidores.

Las empresas deben proporcionar información detallada sobre:

- ❖ **Para el material informativo dispuesto por el Reglamento, en el caso de operaciones activas bajo el sistema revolvente sólo podrá difundirse la Tasa Efectiva Anual (a 360 días), mientras que para los créditos bajo el sistema de cuotas sólo la Tasa de Costo Efectivo Anual (a 360 días).**
- ❖ Para el caso de operaciones pasivas: la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual y el saldo mínimo de equilibrio.
- ❖ Los gastos y comisiones aplicables a las operaciones.
- ❖ Los seguros que se ofrecen, con sus respectivos costos y condiciones.
- ❖ Los tributos que deben pagar los consumidores en determinadas operaciones.
- ❖ Cualquier otra información que de acuerdo a la práctica financiera deba ser de conocimiento del usuario.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN: TASAS DE INTERÉS, COMISIONES Y GASTOS

TIEM= 2.5%

TIEA= 34.4%

TCEA= 51%

TCEA= 51%

TIEM= 1.9%

TIEA= 25.3%

TIEA= 25.3%

ANTES

AHORA

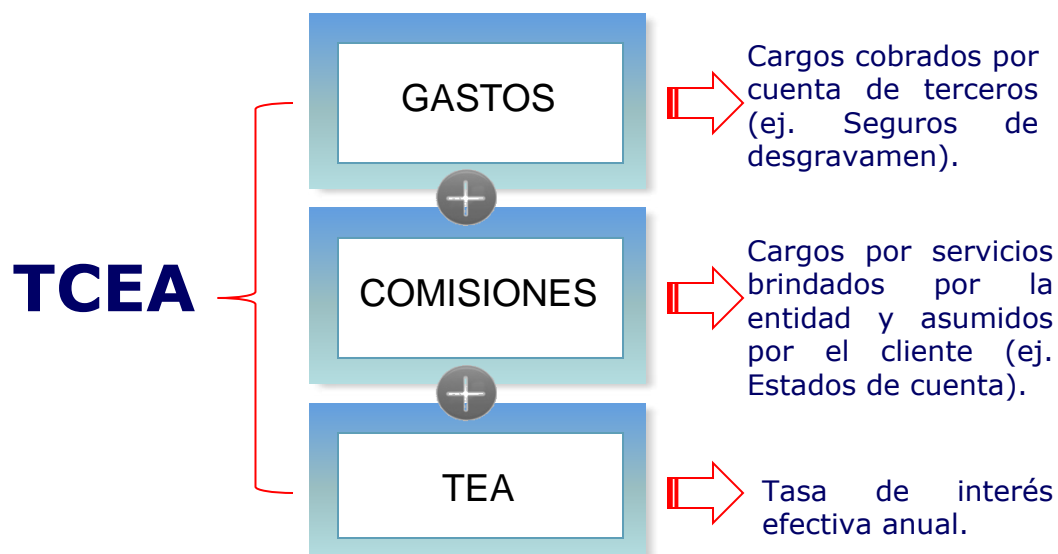


Tasa de Costo Efectiva Anual – TCEA

a) ¿Qué es la TCEA?

La TCEA representa el costo real de un crédito, esta permite igualar el valor actual de todas las cuotas y demás pagos que serán efectuados por el cliente con el monto que efectivamente ha recibido en préstamo. Financieramente hablando, la TCEA es la TIR que iguala los flujos de pago de los clientes con el monto recibido en préstamo.

b) ¿Cómo se calcula?



Los cálculos de la TCEA procederán bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas, esto la hace de uso poco práctico para el caso de las tarjetas de crédito ya que éstas representan líneas de crédito sin fin definido ni fechas de desembolso o pago fijas.

Las empresas deberán informar al cliente la TCEA en las operaciones activas otorgadas bajo el sistema de cuotas.



TASA DE RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL (TREA)

- ♦ Permite igualar el monto que se ha depositado con el valor actual del monto que efectivamente se recibe al vencimiento del plazo, considerando todos los cargos por comisiones y gastos.
- ♦ El cálculo de la TREA procede bajo el supuesto de cumplimiento de todas las condiciones pactadas.

SALDO MÍNIMO PARA OBTENER RENDIMIENTO EN CUENTAS DE AHORRO

- ♦ El Saldo Mínimo para obtener rendimiento en Cuentas de Ahorro es el saldo promedio que requiere tener un depositante en una cuenta de ahorros para, al menos, no perder ni ganar dinero a fin de mes. Es un “punto de equilibrio” para la cuenta de ahorros.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS

COMISIONES Y GASTOS BENEFICIAN AL CONSUMIDOR

♦ La existencia de cargos diferenciados permite la discriminación de clientes de tal forma que el costo sea asumido por quienes realmente usan los servicios y no por todos los usuarios. Por ejemplo, que pague más quien usa mucho los cajeros automáticos, las ventanillas, quien requiere notarios o genera gastos registrales, etc.

♦ Es importante recordar que los costos no desaparecen al eliminar comisiones o gastos, sino que simplemente se trasladan a otros conceptos como la tasa de interés.



CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS

COMISIONES

- ♦ **Retribuciones por operaciones o servicios adicionales y/o complementarios a las operaciones contratadas por los usuarios.**
- ♦ Deben corresponder a servicios previamente pactados y efectivamente prestados por la empresa.

GASTOS

- ♦ Costos debidamente acreditados en que incurre la empresa con terceros, por cuenta del cliente, **para brindar servicios adicionales y/o complementarios** a las operaciones contratadas.
- ♦ Deben corresponder a servicios solicitados, pactados o autorizados previamente por los clientes.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS

¿Qué se entiende por gestión u operación esencial o inherente?

- ❖ En el caso de operaciones activas se entenderá por operación o gestión esencial o inherente a aquellas vinculadas a la evaluación, celebración del contrato, desembolso y administración del crédito.
- ❖ Tratándose de operaciones que impliquen créditos contingentes, como es el caso de las líneas de crédito, no se considerarán esenciales e inherentes los cargos aplicados por su administración.
- ❖ En el caso de operaciones pasivas sólo se entenderá por servicio esencial o inherente al resguardo del depósito.

Aquellas operaciones o gestiones que se encuentren bajo estos supuestos no pueden ser considerados como comisiones o gastos.



CRITERIOS PARA LA DETERMINACIÓN DE COMISIONES Y GASTOS

- ❖ En cualquier caso procede el cobro de cargos por seguros, gastos notariales, registrales y tributos, según corresponda al servicio contratado.
- ❖ Las empresas deberán tener el sustento de las comisiones y gastos que cobren. Transcurrido el plazo de adecuación de 60 días, deberá remitirse el sustento a la SBS, para su supervisión.
- ❖ Las denominaciones utilizadas deben permitir su fácil identificación y comprensión por parte de los usuarios.
- ❖ En el Anexo 5 del Reglamento se detallan ejemplos de cargos que no cumplen con los criterios para la determinación de comisiones y gastos. Se trata de una lista enunciativa, la SBS se reserva la facultad de ampliar dicha relación.



ANEXO 5: CARGOS CUYO COBRO NO SE ADECÚA A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA DE TRANSPARENCIA.

- ❖ Cargos por cuentas de ahorro que no registren movimientos, adicionales al concepto de mantenimiento o administración de cuentas activas o inactivas.
- ❖ Cargos que se cobren a la persona a favor de quien se gira el cheque por concepto de devolución de aquél cuando haya sido mal girado o no cuente con provisión de fondos, siempre que se trate de cheques correspondientes a cuentas de la misma empresa del sistema financiero.
- ❖ Cargos por **evaluación crediticia, por consultas realizadas a centrales de riesgo como parte de dicha evaluación o** por desembolso de crédito.
- ❖ Cargos por concepto de pago de obligaciones en fecha posterior al vencimiento, adicionales al cobro de intereses moratorios o penalidades por dicho concepto. Estos cargos no incluyen las comisiones asociadas a acciones efectivamente realizadas o costos incurridos para la recuperación de acreencias.
- ❖ **Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).**



ANEXO 5: CARGOS CUYO COBRO NO SE ADECÚA A LO ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA DE TRANSPARENCIA.

- ❖ **Cargos por la emisión y entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación del crédito, para productos crediticios que operan mediante el sistema de cuotas.**
- ❖ **Cargos por la elaboración y entrega de cláusula adicional para el levantamiento de garantía.**
- ❖ **Cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos.**
- ❖ **Cargos por concepto de emisión y envío de estados de cuenta de los productos de tarjeta de crédito y cuenta corriente, cuando se haya pactado que no se emitirá o no se enviará a la dirección domiciliaría del cliente.**



CLÁUSULAS GENERALES DE CONTRATACIÓN

La SBS viene aprobando aquellas cláusulas generales que se refieren a los siguientes aspectos:

1. Resolución del contrato por causal distinta al incumplimiento.
2. Conclusión del contrato de manera anticipada.
3. Limitación o exoneración de responsabilidad por parte de la empresa.
4. Limitación o exclusión de los derechos de los usuarios.
5. Centralización de las cuentas del cliente, salvo que se trate del derecho de compensación.

Si los contratos contienen alguna de estas cláusulas solo se emplearán las aprobadas previamente por la SBS.

Si hubiera modificaciones sobre las cláusulas ya aprobadas, se volverán a presentar resaltando los cambios.

Cláusulas que contengan referencias al cobro de comisiones y gastos ya aprobadas, pueden volver a revisarse por la SBS debiendo tener un sustento técnico.

El detalle de las cláusulas aprobadas y cláusulas prohibidas se encuentra en la página web (http://www.sbs.gob.pe/0/modulos/JER/JER_Interna.aspx?ARE=0&PFL=0&JER=814)



OTRAS MODIFICACIONES:

- ❖ Difusión de la **TIEA** en forma destacada frente a otras tasas correspondientes a otros periodos.
- ❖ Posibilidad de entregar al usuario el cronograma de pagos en forma personal, por medios físicos o electrónicos, de acuerdo a lo pactado con el usuario.
- ❖ Establecer que en los **lugares de cobro** puestos a disposición de los usuarios se registre adecuadamente la realización de los prepagos, aplicando el mismo tratamiento que la empresa considera para registrar sus operaciones.
- ❖ Se precisa que **no procede el cobro de cargos o penalidades por el ejercicio del derecho de resolver el contrato, ante una modificación unilateral** por parte de la entidad financiera, tanto en créditos como en depósitos a plazo.
- ❖ **Contratación por canales distintos al presencial**, bajo tres condiciones:
 - ❖ Exista una relación contractual previa,
 - ❖ La empresa cuente con los adecuados mecanismos para garantizar la seguridad de la contratación y
 - ❖ Permita al cliente obtener copia impresa del contrato, CI u HR.



MODIFICACIONES A LA REGULACION APLICABLE A TARJETAS DE CRÉDITO

- ❖ Inclusión en los estados de cuenta de TC señalándose el ***número de meses estimado para que se pague el saldo deudor, bajo las condiciones de que el cliente sólo realice pagos mínimos*** y no realice más consumos o transacciones.
- ❖ Otra glosa informativa se refiere al derecho de los usuarios de solicitar la supresión de la opción de disposición de efectivo, cuando la hubieran pactado con anterioridad.
- ❖ Permitir ***el pago en cuotas de disposiciones de efectivo*** de TC.



Agenda aplicación

- ❖ En atención a lo dispuesto en el Artículo Quinto de la Resolución SBS N° 905-2010, la cual modificó el Reglamento, al finalizar el plazo de adecuación de sesenta (60) días contados a partir de la entrada en vigencia de la precitada resolución (que sería el 31 de marzo de 2010), las empresas deben remitir a esta Superintendencia una relación de **todas las comisiones y gastos** que se encuentren vigentes en sus tarifarios, detallando el servicio que sustenta su cobro, debidamente ordenado por tipo de operación o producto.
- ❖ De igual manera, les recordamos que el Artículo Quinto precisa que esta información debe ser enviada por medios electrónicos, de acuerdo a las especificaciones que pueda efectuar esta Superintendencia, ellos deberán enviar la información al buzón de transparencia con copia al correo electrónico del analista encargado de su entidad. Asimismo, se les está informando que la documentación deberá ser remitida en archivo Excel indicando expresamente, para el caso de las **comisiones**: el producto u operación al que corresponde, el servicio que se presta al usuario y el monto. En una hoja aparte, deberá indicarse el desagregado del costo de la comisión, es decir como ha sido estructurado. Finalmente, para el caso de los **gastos**, deberá indicarse el producto u operación al que corresponde, el servicio, el monto aplicable y el nombre del tercero que presta dicho servicio.
- ❖ En ese sentido, la SBS estará atenta a la llegada de esta información y detectar que entidades no la están enviando para tomar acciones. Sobre la revisión de comisiones y gastos, esta se encontrará a cargo de todo el equipo DSU, para lo cual después estaremos coordinando los criterios y parámetros que utilizaremos.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP



GRACIAS

Agradeceremos comunicarse con nosotros para cualquier duda o consulta:

Departamento de Análisis y Supervisión de Servicios al Usuario

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP

Teléfono: 2218990 anexos 4157 – 4721

Calle Prescott N° 180 San Isidro