Modifica el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero

Lima, viernes 31 de julio de 2020

Alerta Legal Financiero

SBS MODIFICA EL REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO Y EL REGLAMENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Comunicamos a nuestros clientes que, ha sido publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 30 de julio de 2020, la Resolución SBS N°1870-2020, a través de la cual la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs ("SBS"), establece diversas modificaciones al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado así como al Reglamento de Infracciones y Sanciones a probado por la SBS; a continuación, señalamos determinados relevantes de la norma:

¿Cuál es la finalidad de la norma?

Establecer modificaciones al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado y al Reglamento de Infracciones y Sanciones, ello con la finalidad que las empresas del sistema financiero mantengan una adecuada conducta de mercado con relación a aquellos clientes con dificultades temporales para el pago de sus créditos.

¿A quiénes afecta?

A las empresas del sistema financiero (en adelante, las "empresas") y a las personas naturales y jurídicas a las que le es de aplicación el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

¿De qué manera los afecta?

a. Modificaciones al Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado

Prácticas abusivas	Son 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. En el Anexo N° 5 del Reglamento se detallan las prácticas abusivas que se encuentran prohibidas. Dicha relación puede ser ampliada o modificada por la Superintendencia como consecuencia de sus labores de supervisión mediante norma de carácter general
Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de	Las empresas pueden efectuar modificaciones contractuales de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia. Las empresas que hayan efectuado modificaciones unilaterales, o que planeen efectuar modificaciones mediante acuerdo con los usuarios sobre las condiciones contractuales de

créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia	créditos otorgados a clientes que presenten o puedan presentar retrasos temporales en sus pagos, según las disposiciones dictadas por la SBS en el marco de una declaratoria de estado de emergencia y otras que sean aplicables, deben establecer políticas y procedimientos para el tratamiento de los referidos clientes y ofrecer alternativas acordes con su situación financiera y capacidad de pago. Dicho tratamiento es parte del servicio de administración del crédito y gestión de cobranza y, por lo tanto, un servicio esencial y/o inherente al crédito. Los aspectos mínimos que deben implementar las empresas para el tratamiento de clientes señalados en el párrafo anterior, se encuentran detallados en el Anexo Nº 6. Los sustentos de la implementación de dichos aspectos deben encontrarse a disposición de la SBS. En el caso de modificaciones contractuales en el marco de una declaratoria de estado de emergencia, distintas de las citadas en el primer párrafo, tales como las refinanciaciones, las empresas procurarán establecer políticas y procedimientos similares a los señalados previamente.
Oferta de tarjetas de crédito sin comisión de membresía	Las empresas que emiten tarjetas de crédito deben contar dentro del portafolio de tarjetas de crédito, por lo menos, con una que no incluya dentro de sus condiciones el cobro de la comisión de membresía. Debiendo informar a los usuarios acerca de la existencia de la tarjeta de crédito sin comisión de membresía, de manera previa a la contratación de cualquier tarjeta de crédito, debiendo conservar el sustento del cumplimiento de esta obligación. Estas tarjetas deben permitir el acceso a las redes e infraestructura de pago, incluyendo el consumo de bienes y servicios, sin que ello implique el cobro de comisión por membresía, por ser estos servicios esenciales o inherentes.
Anexo Nº 3 Ejemplos de cargos que no se adecúan a los criterios del Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos	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.

b. Prácticas Abusivas en el Sistema Financiero

No pueden ser aplicadas por las empresas	Producto de tarjeta de crédito: • El cobro de más de un cargo por incumplimiento de pago por cada ciclo de facturación y tarjeta, cualquiera sea la naturaleza del cargo. • El cobro de la comisión de membresía anual antes de cumplirse el año de vigencia del servicio prestado asociado a la tarjeta de crédito. • 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, salvo que ello sea más beneficioso para el cliente. • Tratamiento diferenciado, respecto del 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.
	El cobro de cargos por concepto de reposición de tarjetas de crédito y/o débito que hayan sido retenidas, anuladas o bloqueadas por causas imputables a la empresa.
	Exigir la reposición de la tarjeta de crédito o débito, según corresponda, para la cancelación del producto y/o la resolución del contrato.
	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

c. Tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de emergencia

Las empresas deben implementar políticas y procedimientos aprobados por el Directorio (tratamiento de clientes con dificultades temporales para el pago de créditos en el marco de una declaratoria de estado de emergencia), abarcando como mínimo los siguientes aspectos:	
Comunicación con clientes:	Para el caso de modificaciones unilaterales sin aviso previo al cliente debido a normas prudenciales, los cambios en el contrato

Establecer estrategias de comunicación, a fin de informar a los clientes los siguientes aspectos según el tipo de modificación contractual aplicada	y el nuevo cronograma de pagos; así como el procedimiento y plazo para que el cliente pueda solicitar la reversión o una evaluación del crédito a fin de obtener una estructura de pago diferente, si así lo estima conveniente.
	Para el caso de modificaciones mediante acuerdo con los usuarios, de manera previa, las empresas deben informar las opciones de tratamiento disponibles, así como el procedimiento y plazos para que los clientes puedan presentar su solicitud de evaluación del crédito.
En las comunicaciones enviadas a los clientes y/o en la información puesta a su disposición, las empresas deben:	Asegurar que se realicen de acuerdo con lo establecido en sus políticas y procedimientos. En el caso de modificaciones contractuales unilaterales sin aviso previo al cliente, dentro del plazo establecido en el Reglamento.
	Utilizar un lenguaje claro, sencillo y ajustado a la situación particular del cliente
	Emplear los medios de comunicación directos pactados y/o puestos a disposición para el cliente.
	Dejar constancia de su envío y/o puesta a disposición, y que sea verificable
Solicitud y evaluación de información del cliente	Establecer canales de fácil acceso para la recepción y atención de solicitudes presentadas por los clientes, según las políticas y procedimientos de la empresa.
	La evaluación del crédito debe realizarse según el perfil de cliente y de acuerdo con las políticas y los procedimientos establecidos por la empresa, con la finalidad de ofrecer a cada cliente alternativas de cambio en las condiciones contractuales

	del crédito, que se ajusten a sus características y situación financiera.
	A partir del ingreso de la solicitud del cliente con la documentación completa requerida por la empresa según sus políticas y procedimientos, y mientras se realice su evaluación, las empresas no pueden aplicar intereses moratorios, penalidades, o comisiones y gastos adicionales asociados al monto devengado y pendiente de pago.
	El plazo establecido para la atención de la solicitud, y entrega y/o puesta a disposición de la propuesta por parte de la empresa, en caso corresponda, no puede ser mayor a siete (07) días a partir del ingreso de la solicitud del cliente con la documentación completa conforme a las políticas y procedimientos de la empresa. En caso el cliente no califique para la siguiente etapa de análisis de alternativas, la empresa debe comunicar dicha decisión al cliente en el mismo plazo.
Análisis de alternativas y selección	Otorgar a cada cliente alternativas de modificación contractual del crédito, adecuadas a sus necesidades y según el resultado de la evaluación de su solicitud, las que podrían considerar las siguientes alternativas, no excluyentes, en base a sus propias políticas y procedimientos: a) Reducción temporal o permanente de tasas de interés b) Condonación de intereses vencidos, comisiones o gastos c) Postergación de cuotas o su prorrata en periodos posteriores d) Extensión del plazo del crédito a fin de reducir el monto de las cuotas periódicas.
	Brindar al cliente la información y orientación con relación a las características, beneficios, riesgos y condiciones de la aplicación de cada alternativa, con el fin de que este pueda tomar una decisión informada.
	Establecer canales de fácil acceso para que el cliente comunique la alternativa de modificación contractual de crédito elegida o el rechazo de las alternativas presentadas por la empresa.
	El plazo que otorgue la empresa al cliente para que comunique su decisión, no podrá ser menor a siete (07) días para préstamos hipotecarios y a cinco (05) días para otro tipo de créditos. Las

	empresas deben recabar el consentimiento del cliente y dejar constancia de su aceptación según las condiciones establecidas en la normatividad.
	La entrega y/o puesta a disposición del documento donde consten las nuevas condiciones pactadas, incluyendo las consecuencias por el incumplimiento del pago y por no contactar a la entidad financiera o no responder a sus comunicaciones, debe realizarse a través de los medios y plazo establecidos en los párrafos 49.2 y 49.3 del artículo 49 del Reglamento. En el caso del producto de tarjeta de crédito la información puede ser remitida mediante el estado de cuenta correspondiente al ciclo de facturación vigente.
Seguimiento y monitoreo periódico	En caso de identificar nuevas dificultades temporales del cliente para el pago del crédito, las empresas pueden evaluar iniciar una nueva toma de contacto con el cliente.
	Verificar la adecuada aplicación de las políticas y procedimientos aprobados por la empresa para el tratamiento de clientes con dificultades para el pago de créditos. En caso de identificar debilidades, las empresas deberán realizar las acciones correctivas correspondientes.
Las empresas deben resguardar los sustentos de las alternativas de modificación contractual del crédito ofrecidas al cliente, las comunicaciones realizadas, la constancia de la elección del cliente y de la remisión a este de las nuevas condiciones pactadas, entre otra información	
Las empresas deben poner a disposición del público información sobre las condiciones de acceso al tratamiento de clientes, así como información acerca de sus procedimientos, como mínimo, en su página web institucional.	
Las empresas deben designar las áreas y/o funcionarios responsables de la implementación de las políticas y procedimientos para el tratamiento de clientes, así como asegurar que este cuente con los recursos humanos, técnicos y logísticos que le permitan dar cumplimiento a las disposiciones sobre dicho tratamiento. El Oficial de conducta de mercado debe evaluar y verificar su correcta implementación, en línea con las funciones y responsabilidades establecidas en la normativa.	
Para los casos de aquellos clientes que no cumplan con sus obligaciones de pago y que no contacten a la entidad financiera, o que no respondan a sus comunicaciones, las empresas no se encuentran en obligación de atender nuevas solicitudes de	

modificación contractual de créditos. Las empresas están obligadas a informar a los clientes sobre ello.

d. Modificaciones al Reglamento Infracciones y Sanciones

Anexo 1 infracciones comunes / Infracciones graves	Realizar las conductas consideradas como prácticas abusivas según la ley de la materia y/o la normativa emitida por esta Superintendencia
Anexo 1 infracciones comunes / infracciones muy graves	Realizar las conductas consideradas como prácticas abusivas según la ley de la materia y/o la normativa emitida por la SBS, que hayan producido un impacto económico igual o superior al monto equivalente a 100 UIT.
Anexo 2 Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios complementarios y conexos / infracciones leves	No incluir en las hojas resumen y/o cartilla de información y/o resumen de condiciones y/o estados de cuenta de tarjeta de crédito, según corresponda al producto o servicio contratado, los requisitos mínimos de información comprendida en la normativa emitida por la SBS.
Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios complementarios y conexos	No informar a los usuarios sobre el procedimiento para la devolución de la prima no devengada cuando éstos efectúen un pago anticipado parcial o total del crédito o cuando se resuelva el contrato de seguro sin expresión de causa y/o en cualquier otro supuesto que así lo disponga la normativa que resulte aplicable.
Anexo 2 Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios complementarios y conexos /	Con relación al Oficial de conducta de mercado: a) No contar con un Oficial de conducta de mercado, según lo establecido en la normativa emitida por la Superintendencia. b) Contar con un Oficial de conducta de mercado, cuya designación no cumpla con los requisitos establecidos en la normativa vigente.

infracciones graves	c) Que el Oficial de conducta de mercado no cumpla las funciones y responsabilidades según lo señalado en la normativa vigente.
	No contar con un servicio de notificaciones sobre las operaciones realizadas con la tarjeta de crédito y débito; y/o no cumplir con el envío de las referidas notificaciones según lo dispuesto en la normativa vigente, de una muestra significativa revisada por la SBS.
	No cumplir con las disposiciones normativas referidas a los mecanismos de comunicación a disposición de los usuarios para el bloqueo de tarjetas de crédito y/o débito
	Otorgar financiamientos adicionales que no sean independientes a la línea de la tarjeta de crédito, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.
	No cumplir con las disposiciones normativas referidas a la resolución contractual del producto tarjeta de crédito, de una muestra significativa revisada por la SBS.
	No cumplir con las disposiciones normativas referidas a la habilitación y/o deshabilitación de los servicios adicionales de tarjetas de crédito y débito, de una muestra significativa revisada por la SBS.
	No asumir las responsabilidades ante operaciones no reconocidas reportadas por los usuarios, según las condiciones establecidas en la normativa vigente y en una muestra significativa revisada por la SBS.
	No implementar políticas y procedimientos para el adecuado tratamiento de clientes con dificultades para el pago de créditos, en el marco de una declaratoria de estado de emergencia y según las disposiciones dictadas por la SBS, y/o su falta de aplicación para una muestra significativa revisada por la SBS.
Anexo 2 Infracciones específicas del sistema financiero y de las empresas de servicios	No cumplir con la ejecución y/o aplicación de las condiciones pactadas, según los términos previstos en la normativa vigente, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente de 100 UIT.

complementarios y conexos / infracciones muy graves	
	No asumir las responsabilidades ante operaciones no reconocidas reportadas por los usuarios, según las condiciones establecidas en la normativa vigente, con un impacto económico igual o superior al monto equivalente de 100 UIT.

¿Cuándo entra en vigencia?

La norma bajo comentario entrará en vigencia a los treinta (30) días siguientes de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

La presente alerta legal señala los lineamientos generales de la norma comentada y no debe ser considerada como una opinión legal ante una consulta específica.