

mediante el otorgamiento de acceso a dos tipos de casilla electrónica:

a. Confidencial

Casilla electrónica que brinda acceso a documentos electrónicos considerados por esta Superintendencia como confidenciales. Es responsabilidad del administrado que recibe la documentación mantener la reserva de los mismos y asegurar que las comunicaciones sean distribuidas entre las personas a las que son dirigidas.

b. General

Casilla electrónica que brinda acceso a documentos electrónicos que no han sido considerados como confidenciales por esta Superintendencia.

3. Notificaciones

a. Las notificaciones serán realizadas a través de las casillas electrónicas, siendo obligación del administrado su oportuna revisión.

b. La notificación en la respectiva casilla podrá efectuarse en cualquier momento y se entenderá realizada en ese acto, salvo que el mismo se hubiera producido en día inhábil o después de las 16:30 horas de un día hábil, en cuyo caso, la notificación se entenderá como efectuada a las 08:30 horas del día hábil siguiente.

c. El cómputo de plazos es realizado a partir del día hábil siguiente de efectuada una notificación.

d. Cuando se efectúe una notificación, se enviará automáticamente una alerta al correo electrónico del Usuario SISNE, de acuerdo con el tipo de casilla electrónica que tenga configurada (Confidencial o General).

e. El acto de notificación realizado no se invalida por la falta de recepción de la alerta de notificación en el correo electrónico del Usuario SISNE.

f. Los documentos cargados a la casilla por la Superintendencia podrán contener documentos anexos relacionados al principal.

4. Obligaciones del administrado**a. Designar a un Administrador SISNE**

El administrado debe designar a una persona para administrar el SISNE, quien debe brindar permisos de acceso, visualización y descarga de los documentos notificados a los Usuarios SISNE designados por el administrado.

b. Designar a los Usuarios SISNE

El administrado debe designar a una o más personas que cumplirán el rol de Usuario SISNE, definiendo el nivel de acceso asignado, ya sea confidencial o general.

c. Revisar la casilla electrónica

El Usuario del SISNE debe revisar la casilla electrónica asignada por la Superintendencia una vez que ésta haya sido activada de manera permanente.

d. Mantener información actualizada de contacto

El administrado debe mantener activos los correos electrónicos consignados en el registro del Administrador SISNE y de los Usuarios SISNE, a efectos de recibir las notificaciones y las alertas de notificación en la casilla electrónica.

e. Medidas de seguridad y acceso a la información

La Superintendencia asignará una clave de acceso a los usuarios designados por el administrado.

El administrado debe adoptar las medidas de seguridad pertinentes para evitar el uso indebido del nombre del usuario y clave de acceso que se le asignen.

El administrado debe implementar los mecanismos de seguridad necesarios para que la documentación mantenga su carácter de confidencialidad y reserva, incluso en caso de que esta documentación tenga que ser compartida con los responsables de dar atención a las comunicaciones de esta Superintendencia.

5. Implementación

La Superintendencia dispondrá mediante Oficio Múltiple la implementación gradual del SISNE para aquellos administrados que a la fecha de entrada en vigencia de las presentes disposiciones aún no cuenten con un Administrador SISNE.

1886650-1

Aprueban el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, modifican el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, el Reglamento de Cuentas Básicas, la Circular de Atención al Usuario y el TUPA de la SBS

RESOLUCIÓN SBS N° 2304-2020

Lima, 22 de setiembre de 2020

LA SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES

CONSIDERANDO:

Que, mediante el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, se establece que las empresas deben contar con una adecuada conducta de mercado que se refleje en las prácticas que adoptan en su relación con los usuarios, en la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos, en concordancia con lo dispuesto por la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros, Ley N° 28587 y el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571, entre otros aspectos;

Que, el citado Reglamento establece disposiciones para las empresas supervisadas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario y/o de cliente, conforme a lo establecido en la Tercera Disposición Complementaria Final de este;

Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 3274-2017 establece que la Superintendencia, mediante norma de carácter general, puede considerar que determinados productos estén sujetos a un régimen simplificado para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero respecto del cumplimiento de las exigencias consideradas en el Reglamento;

Que, mediante el Título III del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico aprobado mediante Resolución SBS N° 6283-2013 y sus normas modificatorias, se desarrolló el Régimen Simplificado de Transparencia para operaciones con dinero electrónico, regulándose aspectos aplicables en materia de transparencia de información, contratación y servicios de atención al usuario para las empresas emisoras de dinero electrónico, con arreglo a la Quinta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero;

Que, en virtud de ello, se ha considerado conveniente disponer que, sobre la base de su naturaleza, tamaño, su complejidad y/o volumen de operaciones, así como a los productos y/o servicios financieros ofertados y su público objetivo, determinadas empresas comprendidas en el literal B del artículo 16, así como a las empresas del artículo 17 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de

la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley 26702 y sus normas modificatorias (Ley General), incluidas las emisoras de dinero electrónico de acuerdo con lo mencionado en el considerando anterior, se rijan por un régimen especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, que comprende un tratamiento simplificado de acuerdo con los segmentos a los que pertenezcan las empresas;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispuso la publicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Riesgos, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7, 9 y 13 del artículo 349 de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros – Ley N°26702 y sus normas modificatorias;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, según se indica a continuación:

“REGLAMENTO DEL RÉGIMEN ESPECIAL PARA LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO DEL SISTEMA FINANCIERO

TÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 1. Alcance

Las disposiciones del presente Reglamento son aplicables a las empresas comprendidas en el literal B del artículo 16, así como a las empresas del artículo 17 de la Ley General.

Artículo 2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones y referencias:

- 1. **Circular:** Circular de Atención al Usuario, aprobada por Circular G-184-2015 y normas modificatorias.
- 2. **Ciente:** Usuario con quien la empresa contrata la prestación de algún servicio o suministro de producto financiero.
- 3. **Conducta de Mercado:** prácticas de las empresas en su relación con los usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios financieros, la transparencia de información y la gestión de reclamos.
- 4. **Días:** días calendario.
- 5. **Dinero electrónico:** producto definido de acuerdo con lo establecido en el artículo 1 del Reglamento de la Ley N° 29985 que Regula las Características Básicas del Dinero Electrónico, Decreto Supremo N° 090-2013-EF.
- 6. **Empresas:** las consideradas en el alcance del artículo 1.
- 7. **Formulario contractual:** modelo de contrato que se difunde al público, que incluye los anexos que establecen estipulaciones específicas propias del producto y/o servicios financieros que son objeto de pacto.
- 8. **Ley General:** Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
- 9. **Orden de servicio:** documento físico o electrónico que acredita la contratación de un servicio provisto por la empresa, habitualmente de corta duración, y que contiene los datos de identificación del cliente, así como los detalles y condiciones de la operación.
- 10. **Producto y/o servicio financiero:** producto y/o servicio de naturaleza financiera que puede ser activo, pasivo o servicio accesorio o auxiliar al servicio financiero.

11. **Reglamento:** Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

12. **Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado:** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias.

13. **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

14. **Usuario o consumidor:** persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por la empresa, o que potencialmente podría utilizarlos, y que sea definido como tal, de conformidad con lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa al Consumidor, aprobado por Ley N° 29571 y demás normas sobre protección al consumidor y conducta de mercado.

Artículo 3. Proporcionalidad de la gestión de conducta de mercado

3.1 La gestión de conducta de mercado de las empresas debe ser proporcional a su naturaleza, tamaño, su complejidad y/o volumen de operaciones, así como a los productos y/o servicios financieros ofertados y su público objetivo. En tal sentido, se establecen tres segmentos de empresas a los que les serán de aplicación requerimientos normativos generales y especiales:

Segmento A	Empresas de Arrendamiento Financiero, Empresas de Factoring, Empresas Administradoras Hipotecarias
Segmento B	Empresas Emisoras de Dinero Electrónico
Segmento C	Empresas de Servicios Fiduciarios, Empresas Afianzadora y de Garantías, Empresas de Transferencias de Fondos, Almacén General de Depósito, Empresas de Transporte, Custodia y Administración de Numerario

3.2 Cuando las disposiciones emitidas en el Reglamento no se refieran a algún segmento en particular, debe entenderse que son de aplicación a todos los segmentos de empresas contemplados en este artículo.

3.3 Para las empresas que solo cuenten con clientes que no son considerados usuarios, independientemente del segmento al que pertenezcan, serán de aplicación únicamente las disposiciones que se indican a continuación:

- a) Tratándose de los principios y la gestión de conducta de mercado, aplican los artículos 3, 4 y 6 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, con excepción de los numerales 3, 4 y 5 del artículo 4.
- b) Tratándose del Oficial de Conducta de Mercado no aplica lo establecido en el numeral 1 del párrafo 5.3 del artículo 5 del presente Reglamento. Asimismo, con relación a las responsabilidades y funciones reguladas en el párrafo 5.4 del artículo 5 del presente Reglamento, no le son aplicables los numerales 4, 5, 6, 7, 8 y 9 del párrafo 9.1 y el párrafo 9.2 del artículo 9 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.
- c) Capítulo I del Título VI del presente Reglamento, referidas a la atención de reclamos.

Tratándose de las empresas del Segmento A, adicionalmente a lo antes indicado, les aplica los artículos 22 y 25 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, referidas a información previa a la contratación e información sobre productos activos.

TÍTULO II GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

CAPÍTULO I ASPECTOS RELACIONADOS A LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO Y OFICIAL DE CONDUCTA DE MERCADO

Artículo 4. Principios y Gestión de Conducta de Mercado



Las empresas deben cumplir con lo establecido en los capítulos I y II del Título II del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

Artículo 5. Oficial de Conducta de Mercado

5.1 Las empresas deben contar con un oficial de conducta de mercado a dedicación no exclusiva, el cual no debe compartir funciones con áreas con las que pueda generarse conflicto de intereses.

5.2 La comunicación del nombramiento del oficial debe ser trasladada a la Superintendencia dentro de los cinco (5) días contados desde la fecha de su designación por el Directorio.

5.3 El oficial de conducta de mercado debe reunir los siguientes requisitos mínimos:

1. Tener conocimiento en temas de protección al consumidor y conducta de mercado.

2. Tener conocimiento sobre los productos y/o servicios financieros que brinda la empresa.

5.4 Las responsabilidades y funciones del Oficial de Conducta de Mercado se rigen de acuerdo a lo dispuesto por el artículo 9 del Capítulo III del Título II del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

5.5 El oficial de conducta de mercado debe elaborar un informe anual sobre la gestión de conducta de mercado en la empresa y los resultados obtenidos, y presentarlo a la Superintendencia dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio.

5.6 Las empresas deben mantener los sustentos que evidencien el cumplimiento de las funciones y responsabilidades del oficial de conducta de mercado, los cuales deben encontrarse a disposición de la Superintendencia.

TÍTULO III TRANSPARENCIA

CAPÍTULO I TASAS, COMISIONES Y GASTOS

Artículo 6. Criterios aplicables a tasas de interés, comisiones y gastos

6.1 Las empresas del Segmento A que realicen operaciones con usuarios deben aplicar las disposiciones del Capítulo I y II del Título III del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

6.2 Tratándose de las empresas que pertenecen a los segmentos B y C, debe entenderse por comisión o gasto a la retribución por la prestación de un servicio efectivo, previamente acordado con el cliente y que cuente con justificación técnica. Las comisiones y gastos se sujetan a lo siguiente:

1. Las comisiones son retribuciones por servicios prestados por las empresas y los gastos son retribuciones por servicios en que incurren las empresas con terceros por cuenta del cliente.

2. Las comisiones y gastos deben implicar la prestación de un servicio previamente acordado, así como un costo real y demostrable. Las empresas deben contar con el sustento de las comisiones y gastos que permita acreditar la existencia efectiva de los servicios que justifican el traslado de dichos conceptos al cliente. El citado sustento debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, a través del mecanismo que esta establezca.

CAPÍTULO II TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN

Artículo 7. Mecanismos de difusión de información

7.1 Las empresas deben difundir, a través de los canales puestos a disposición del público, la información referida a las características de los productos y servicios ofertados, así como las tasas, comisiones, gastos y tributos.

7.2 Las empresas deben elaborar un listado o tarifario que contenga información sobre las tasas, comisiones y gastos para cada producto o servicio financiero que ofrezca, haciendo referencia a la oportunidad de su cobro, fecha de actualización y demás condiciones que afecten su aplicación.

7.3 Adicionalmente, la empresa debe incluir en su página web:

1. Información sobre las características y los aspectos relevantes relacionados a los beneficios, riesgos y condiciones del productos y/o servicio financiero, así como difusión de las condiciones contractuales y otros considerados como relevantes por la empresa.

2. Las empresas del segmento B deben incluir, adicionalmente, la siguiente información: (i) las condiciones para el uso, conservación y seguridad del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, tales como tarjetas u otros, en caso corresponda; y (ii) el procedimiento aplicable para realizar el bloqueo de la cuenta de dinero electrónico.

3. Las empresas del segmento A, cuando realicen operaciones con usuarios, deben difundir adicionalmente la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, así como establecer un enlace que se incluirá de modo permanente en la sección "Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano" de la página web de la Superintendencia.

TÍTULO IV CONTRATACIÓN CON USUARIOS

CAPÍTULO I INFORMACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN, MODIFICACIÓN Y RESOLUCIÓN CONTRACTUAL

Artículo 8. Información previa a la contratación y modificación contractual

8.1 Las empresas del Segmento A que realizan operaciones con usuarios, se rigen por las disposiciones del Capítulo I del Título IV del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, referidas a información para la contratación de productos y servicios financieros y lo señalado en el Capítulo II del Título IV del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

8.2 Las empresas de los segmentos B y C deben cumplir con las disposiciones establecidas en los artículos 22, 23 y 24 del Capítulo I del Título IV del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, referidos a información previa a la contratación.

8.3 Para las empresas de los segmentos B y C, las modificaciones unilaterales referidas a: i) comisiones, ii) gastos; y, iii) otras estipulaciones contractuales solo proceden en la medida que hayan sido previamente pactadas y comunicadas, a través del medio directo acordado con el cliente con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días calendarios, indicando la fecha o el momento a partir del cual la modificación entrará en vigencia. Debe dejarse constancia respecto de las comunicaciones realizadas. Esta exigencia no resulta aplicable cuando se trate de modificaciones contractuales que impliquen condiciones más favorables para los clientes y/o que constituyan facilidades adicionales a las existentes y que no impliquen la pérdida ni la sustitución de condiciones previamente establecidas.

8.4 Para las empresas de todos los segmentos, las modificaciones contractuales asociadas a la incorporación de servicios que no se encuentren directamente relacionados al producto o servicio financiero contratado y que, por ende, no constituyan una condición para contratar, proceden siempre que se efectúe una comunicación previa con una anticipación no menor a cuarenta y cinco (45) días, a través del medio directo acordado con el cliente, otorgándole la facultad de aceptar la modificación propuesta, sin que la negativa del cliente implique una resolución del contrato principal.

Artículo 9. Modificación, resolución contractual y aplicación de normas prudenciales

Las empresas deben cumplir las disposiciones de los artículos 39, 40 y 41 del Capítulo II del Título IV del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado, referidos a resolución contractual a requerimiento de usuario, resolución contractual unilateral y resolución o modificación contractual por aplicación de normas prudenciales, respectivamente.

TÍTULO V CONDICIONES CONTRACTUALES

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 10. Elaboración de condiciones contractuales y contratos multiproducto

Las empresas se rigen por las disposiciones de los artículos 47 y 48 del Capítulo I del Título V del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

Artículo 11. Contratación de productos y/o servicios financieros

11.1 En la contratación se debe considerar lo siguiente:

1. Las empresas deben verificar la identidad del contratante y dejar constancia de la aceptación de las condiciones señaladas en el contrato.

2. Para efectuar la verificación indicada en el inciso 1, las empresas deben emplear algún factor de autenticación o una combinación de ellos para llevar a cabo lo dispuesto en el inciso 1, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

3. Pueden utilizarse factores de autenticación tales como: dispositivos físicos o virtuales, firma manuscrita, huella digital, clave de identificación, firma o certificado digital, medios biométricos, entre otros dispuestos en la normatividad vigente.

4. No resultan oponibles aquellas condiciones que no se encuentren expresamente establecidas en el contrato, o aquellas que no hayan sido informadas previamente. Las empresas deben conservar un registro de las constancias de la celebración del contrato y de su entrega o puesta a disposición.

11.2 Las empresas pueden determinar que el contrato, incluyendo otros documentos que resuman las condiciones contractuales, así como cualquier otra información que corresponda, se entreguen y/o pongan a disposición del cliente, a través de alguno de los siguientes medios:

1. En las oficinas de atención al público de las empresas.

2. En el domicilio establecido por el cliente.

3. El envío o puesta a disposición del contrato por medios electrónicos, siempre que se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

11.3 Los medios utilizados por la empresa para la entrega y/o puesta a disposición del contrato, de conformidad con lo dispuesto en el numeral anterior, deben ser informados al contratante. Si la contratación se celebra en las oficinas de atención al público con la intervención de un funcionario de la empresa, el cliente puede requerir que el contrato se entregue de forma inmediata.

11.4 La entrega y/o puesta a disposición del contrato incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, debe realizarse en un plazo máximo de quince (15) días de celebrado. En caso el contrato se celebre por escrito y se disponga la entrega del contrato en las oficinas de atención al público, esta se realiza en forma inmediata.

11.5 Las empresas deben acreditar la entrega al cliente, por cualquier medio, del número de la resolución de la Superintendencia mediante la cual se aprobaron

las cláusulas generales correspondientes al contrato celebrado.

11.6 Las empresas que operen a través de órdenes de servicio deben cumplir con las disposiciones señaladas en el numeral 11.1 del presente artículo; y deben entregarlas y/o ponerlas a disposición del cliente, como mínimo, en el mismo canal de atención y registro de la operación.

Artículo 12. Difusión de formularios contractuales y cláusulas abusivas

Las empresas administradoras hipotecarias y las empresas emisoras de dinero electrónico deben aplicar lo dispuesto en los Capítulos II y III del Título V del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado.

CAPÍTULO II ASPECTOS ADICIONALES APLICABLES A LAS EMPRESAS EMISORAS DE DINERO ELECTRÓNICO

Artículo 13. Aspectos aplicables en materia de contratación

13.1 El contrato de dinero electrónico debe contener, como mínimo, la siguiente información:

1. Las características y las condiciones para realizar operaciones con dinero electrónico, los límites asociados a las operaciones, así como las restricciones aplicables a la cuenta de dinero electrónico.

2. Las condiciones de reconversión.

3. Las condiciones para el uso, conservación y seguridad del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, tales como tarjetas u otros, en caso corresponda.

4. Los canales puestos a su disposición para la realización de las operaciones con dinero electrónico, indicando los requisitos para su utilización.

5. La posibilidad de que el cliente solicite el bloqueo temporal o definitivo de su cuenta de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico o de la información que contiene.

6. Procedimiento aplicable para la resolución del contrato.

7. Los supuestos de responsabilidad de las partes considerando lo dispuesto en el artículo 18 del presente Reglamento.

13.2 Los emisores de dinero electrónico pueden celebrar contratos por canales presenciales o no presenciales, según lo establecido en el artículo 8 del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por Resolución SBS N° 6283-2013, considerando las disposiciones contempladas en el régimen general.

TÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES

Artículo 14. Responsable de la Atención de Reclamos

Las empresas pueden encargar las labores del área de atención de reclamos descrita en el párrafo 6.1 de la Circular, a otra área o funcionario de la empresa, la que debe contar con recursos adecuados para cumplir con los fines del sistema de atención de reclamos y requerimientos, conforme al marco normativo vigente, debiendo considerarse a un área o funcionario con la que no puedan surgir o mantener conflictos de intereses.

Artículo 15. Canales para la presentación y respuesta de reclamos y requerimientos

15.1 Las empresas deben poner a disposición, por lo menos dos de los siguientes canales para la presentación y respuesta de los reclamos y requerimientos: red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con

estas; vía telefónica o medios electrónicos (página web, correo electrónico, entre otros).

15.2 Las empresas deben implementar los mecanismos para recibir y canalizar la información de sustento de los reclamos presentados, sin importar el canal empleado para su presentación. La empresa debe informar los medios por los cuales se puede presentar el sustento de los reclamos.

Artículo 16. Disposiciones aplicables a la tramitación de reclamos y requerimientos

Los aspectos referidos a la operatividad del registro, tramitación, resolución, notificación y archivo relacionados a la gestión de reclamos y requerimientos se rigen de acuerdo a dispuesto en la Circular.

CAPÍTULO II ASPECTOS ADICIONALES APLICABLES A LAS EMPRESAS EMISORAS DE DINERO ELECTRÓNICO

Artículo 17. Sistema de atención al usuario y su difusión

17.1 Los emisores de dinero electrónico deben contar con infraestructura y sistemas de atención, propios o de terceros, que permitan a los usuarios realizar el bloqueo de sus cuentas de dinero electrónico por, entre otros, el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado del soporte entregado por el emisor para el uso de dinero electrónico, o de la información que contiene. Dicha infraestructura debe encontrarse disponible las veinticuatro (24) horas del día, todos los días del año.

17.2 Se deben registrar las comunicaciones de los usuarios, de tal forma que sea posible acreditar de manera fehaciente su fecha, hora y contenido. Por cada comunicación, se debe generar un código de registro que debe ser informado al usuario como constancia de la recepción de dicha comunicación. En caso de que el cliente lo solicite, se le debe enviar (a través de medios físicos o electrónicos) y/o poner a disposición, la información sobre el registro de la comunicación efectuada, que como mínimo considere la fecha, hora, código de registro y motivo de la comunicación.

17.3 La información referida a los sistemas de atención establecidos por los emisores de dinero electrónico, para dar cumplimiento a lo dispuesto en los párrafos precedentes, debe encontrarse publicada en la página inicial de su portal web, aun cuando se brinde el servicio de bloqueo a través de un enlace directo a otra página web establecida por el emisor; así como a través de en cualquier otro medio que establezca el emisor.

Artículo 18. Responsabilidades ante operaciones no reconocidas por los usuarios

18.1 El usuario no es responsable de ninguna pérdida en casos de operaciones no reconocidas que sean consecuencia de: i) clonación del soporte entregado por el emisor para el uso del dinero electrónico, ii) cuando las operaciones hayan sido realizadas luego de que el emisor fuera notificado del bloqueo de la cuenta de dinero electrónico, iii) suplantación del usuario en las oficinas de los emisores de dinero electrónico, o iv) funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a su disposición por el emisor para efectuar operaciones o de las medidas de seguridad implementadas en ellos; salvo que el emisor demuestre la responsabilidad del usuario.

18.2 Los emisores de dinero electrónico no pueden trasladar un gasto o comisión dirigido a cubrir el costo asociado a la contratación de pólizas de seguro y/o mecanismos de protección o contingencia, que tengan por objeto cubrir las pérdidas generadas como consecuencia de la realización de operaciones no reconocidas.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera.- Cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento

La información que permita acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, a través del mecanismo que esta establezca.

Segunda.- Aplicación del Régimen Especial a aquellas empresas de operaciones múltiples que cuenten con autorización previa de la Superintendencia.

Las empresas de operaciones múltiples no comprendidas en el alcance del artículo 1 pueden acogerse al régimen especial contemplado en este reglamento, previa autorización de la Superintendencia, para lo cual se rigen por las disposiciones aplicables al Segmento A.

Artículo Segundo.- Modificar el artículo 1 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, en los siguientes términos:

“Artículo 1. Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas comprendidas en el literal A del artículo 16 de la Ley General, al Banco de la Nación y al Banco Agropecuario.”

Artículo Tercero.- Sustituir la Tercera Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, en los siguientes términos:

“Tercera.- Aplicación de disposiciones en materia de gestión de conducta de mercado a personas jurídicas no comprendidas en la definición de usuario

Las disposiciones comprendidas en el Capítulo I del Título IV del Reglamento, referidas a la información que debe ser otorgada al usuario para la contratación de productos y servicios financieros, a excepción del artículo 29, también son aplicables por parte de las empresas a aquellas personas jurídicas que no se encuentren comprendidas en el alcance de la definición de usuario.”

Artículo Cuarto.- Sustituir la Quinta Disposición Complementaria Final del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias, con los siguientes términos:

“Quinta.- Autorización de aplicación del Régimen Especial de Gestión de Conducta de Mercado

Las empresas, previa autorización de la Superintendencia, pueden acogerse a las disposiciones del Reglamento del Régimen Especial de Gestión de Conducta de Mercado, en caso ello se justifique debido a su naturaleza, tamaño, complejidad y/o volumen de operaciones, así como a los productos y/o servicios financieros ofertados y su público objetivo. Para tal efecto, deben remitir a la Superintendencia un informe que sustente las razones de la solicitud y los motivos por los cuales se considera que no les es de aplicación las disposiciones contenidas en el Reglamento, que no forman parte del Reglamento del Régimen Especial. La Superintendencia podrá exigir el cumplimiento de disposiciones adicionales sobre la base de los aspectos evaluados.

Lo expuesto no limita que, si en uso de sus facultades de supervisión, la Superintendencia determine que la autorización concedida no resulta concordante con la operatividad de la empresa o la situación que la originó deviene en inexistente, pueda dejar sin efecto la aplicación del Régimen Especial.”

Artículo Quinto.- Incorporar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución N° 1678-2018 y sus normas modificatorias, el Procedimiento N° 192 “Autorización para aplicar el Régimen Especial de

Conducta de Mercado del Sistema Financiero”, el cual se regula conforme al texto que se adjunta a la presente resolución y se publica conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091. (Portal institucional: www.sbs.gob.pe).

Artículo Sexto.- Derogar las disposiciones contenidas en el Título III del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico aprobado mediante Resolución SBS N° 6283-2013.

Artículo Séptimo.- Sustituir el artículo 2 del Reglamento de Cuentas Básicas, aprobado mediante Resolución SBS N° 2891-2018, conforme a lo siguiente:

“La contratación de cuentas básicas se rige por las disposiciones del presente capítulo, así como por los artículos del Título III, IV y V del Régimen Especial, referidos a las disposiciones de transparencia y contratación, reglamento que resulta aplicable en forma complementaria a las disposiciones contempladas en este capítulo, según corresponda.”

Artículo Octavo.- Modificar el último párrafo del artículo 8 del Reglamento de Operaciones con Dinero Electrónico, aprobado por Resolución SBS N°6283-2013 con el siguiente texto:

Artículo 8.- Régimen general de debida diligencia en conocimiento del cliente

(...)
En el caso de extranjeros, la empresa debe verificar la información con la base de datos del Registro Central de Extranjería de la Dirección General de Migraciones y Naturalización, lo que podrá realizarse posteriormente a la apertura de la cuenta de dinero electrónico.

Artículo Noveno.- Incorporar en el Anexo N° IIII de la Circular de Atención al Usuario, Circular N° G – 184 – 2015, los códigos de motivos de reclamos N° 107, 108, 109, 110 y 111

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS ²
107	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones
108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas
109	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones
110	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión
111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos

² En caso el motivo del reclamo se relacione con más de una de las tipologías, se debe registrar en la más específica. Ejem: Si el reclamo se refiere a demora en el envío de las comunicaciones de modificaciones contractuales del crédito, corresponde registrarlo en el código 107 y no en el 19.

Artículo Décimo.- La presente Resolución entra en vigencia a los treinta (30) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano. Los reportes trimestrales referidos en el artículo noveno de la presente Resolución se presentan a partir de enero de 2021, cuya primera entrega debe contener información del periodo del último trimestre del 2020.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

1886932-1

* El TUPA se publica en la página WEB del Diario Oficial El Peruano, sección Normas Legales.

GOBIERNOS REGIONALES

**GOBIERNO REGIONAL
DEL CUSCO**

**Aprueban el Reglamento de Supervisión,
Fiscalización y Sanción en Material
Ambiental del Gobierno Regional Cusco**

(Se publica las presentes Ordenanzas Regionales a solicitud del Gobierno Regional Cusco, mediante Oficio N° 039-2020-GR.CUSCO/GRR-OCL, recibido el 21 de setiembre de 2020)

**ORDENANZA REGIONAL
N° 169-2019-CR/GRC.CUSCO**

EL CONSEJO REGIONAL DEL GOBIERNO
REGIONAL CUSCO

POR CUANTO:

El Consejo Regional del Gobierno Regional de Cusco, en la Décima Primera Sesión Ordinaria de fecha once de noviembre del año dos mil diecinueve, ha decidido y aprobado el Dictamen N° 03-2019.CR/GRC.CUSCO/CO.RRNN-MA-DC-SC emitido por la Comisión Ordinaria de Recursos Naturales Medio Ambiente Defensa Civil y Seguridad Ciudadana, sobre el proyecto de Ordenanza Regional que “Aprueba el Reglamento de Supervisión, Fiscalización y Sanción en Materia Ambiental del Gobierno Regional Cusco”.

CONSIDERANDO:

Que, el Artículo 191° de la Constitución Política del Perú, modificada por la Ley de la Reforma constitucional sobre Descentralización aprobada mediante Ley N° 30305, establece “Las Regiones tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Coordinan con las municipalidades sin interferir sus funciones y atribuciones “La Estructura básica de los Gobiernos Regionales la conforman el Consejo Regional como ente normativo y fiscalizador (...)”.

Que, el inciso a) del artículo 53° de la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales – Ley N° 27867, señala que es función de los Gobiernos Regionales en materia ambiental, formular, aprobar, ejecutar, evaluar, dirigir, controlar y administrar los planes y políticas en materia ambiental;

Que, el numeral 1) del artículo 17 del Reglamento Interno de Organización y Funciones del Consejo Regional del Cusco, aprobado mediante Ordenanza Regional N° 119-2016-CR/GRC.CUSCO, precisa que son atribuciones del Consejo Regional del Cusco, aprobar, modificar o derogar las normas que regulan o reglamentan los asuntos y materias de competencia y funciones del Gobierno Regional.

Que, el artículo 100° del Reglamento Interno de Organización y Funciones del Consejo Regional del Cusco, señala que: La propuesta de Ordenanza Regional: Es una Norma Jurídica de carácter general y de acuerdo a Normas Nacionales, que regula un conjunto de actividades y acciones sociales, económicas, técnicas, ambientales, administrativas y políticas de desarrollo del Departamento del Cusco; cuyo cumplimiento es obligatorio de todas las instituciones Públicas, Privadas y Sociedad Civil. Nace de la iniciativa de un Consejero Regional y dictaminada por una Comisión Ordinaria; que una vez analizada, debatida es aprobada y publicada en el Diario Oficial El Peruano para su cumplimiento.

Que, el numeral 22.1 del artículo 22° de la Ley Marco del Sistema de Gestión Ambiental Ley N° 28245, prevé