

ANEXO N° 1
CÁLCULO DE LA TCEA PARA PRODUCTOS ACTIVOS BAJO EL SISTEMA DE CUOTAS

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de costo efectivo anual se debe aplicar la siguiente fórmula:

$$i_a = (1 + i_t)^k - 1$$

Donde:

- i_a : Tasa del costo efectivo anual.
- i_t : Tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (mensual, trimestral, semestral, etc.)
- k : Número de cuotas en un año.

La tasa del costo efectivo correspondiente al período de pago de la cuota (i_t) es aquella que permite igualar el valor actual de todas las cuotas con el monto efectivamente otorgado en préstamo al cliente.

Las cuotas comprenden todos los conceptos señalados en el Reglamento.

ANEXO N° 1-A CÁLCULO DE LA TCEA PARA PRODUCTOS ACTIVOS BAJO EL SISTEMA REVOLVENTE

A efectos de brindar información comparativa en los productos activos bajo el sistema revolvente, el cálculo de la TCEA aplicable al componente revolvente debe considerar los siguientes parámetros:

1. Consumo de S/ 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US\$ 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No debe considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
2. TEA máxima aplicable a la línea de crédito, que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA o, en caso de tarjeta de crédito, la TEA máxima aplicable a los consumos de bienes y servicios bajo modalidad revolvente, de acuerdo con el tarifario vigente. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se considerarán las tasas aplicables para disposición de efectivo o para compra de deuda de otras entidades, u otras tasas especiales que maneje la empresa.
3. Plazo de 12 meses. El consumo debe considerarse realizado hasta 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
4. Cuotas mensuales con los valores de los pagos mínimos que resultan de sumar el saldo capital aplicado por un factor revolvente de 24, intereses, comisiones y gastos. Se deben considerar umbrales mínimos de S/ 30, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US\$ 10, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, para el componente de amortización de capital del pago mínimo en cada moneda. En la cuota N° 12, se debe cancelar el total de la deuda.
5. Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales, excluyendo del cálculo en todos los casos, aquellos que correspondan a requerimientos de los clientes (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios físicos). En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual debe ser considerada en la cuota N° 12.¹

Tratándose del cálculo de la TCEA para el componente no revolvente (cuotas), deben considerarse los siguientes parámetros:

6. Monto del crédito o consumo por la suma de S/. 1000, si la moneda de la línea de crédito es en Soles, o US\$. 300, si la moneda de la línea de crédito es en Dólares Americanos, asumiendo que la cuenta no presenta deuda anterior. No debe considerarse ningún otro consumo o movimiento de la línea de crédito.
7. TEA máxima aplicable a la línea de crédito que se encuentre vigente al momento de efectuar el cálculo de la TCEA o, en caso de tarjeta de crédito, la TEA máxima aplicable a los consumos de bienes y servicios bajo el esquema de cuotas, de acuerdo con el tarifario vigente. Tratándose de tarjetas de crédito, y a efectos del presente cálculo, no se consideran las tasas aplicables para disposición de efectivo ni para compra de deuda de otras entidades, u otras tasas especiales que maneje la empresa, salvo que se trate de un ejemplo específico de dicho tipo de financiamiento.
8. Plazo de 12 meses. El consumo debe considerarse realizado 30 días antes del cierre de facturación correspondiente.
9. Cuotas mensuales constantes.
10. Comisiones y gastos aplicables bajo el supuesto de cumplimiento de pago de las cuotas mensuales, excluyendo del cálculo en todos los casos, aquellos que correspondan a requerimientos de los clientes (tales como el costo por envío de estado de cuenta por medios

¹ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

físicos). En tarjeta de crédito, la comisión por membresía anual debe ser considerada en la cuota N° 12.²

ANEXO N° 2 CÁLCULO DEL RENDIMIENTO EFECTIVO ANUAL

Para calcular la Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA) se debe considerar como monto inicial del depósito la suma de mil nuevos soles (S/. 1000.00), mil dólares americanos (US\$ 1000.00) o mil euros (€ 1000.00), según el cálculo y plazo señalado en el Reglamento, asumiendo que en dicho plazo no existen transacciones adicionales a la apertura de la cuenta.

Tratándose de depósitos en otras monedas, la Superintendencia comunica mediante oficio múltiple los montos a ser utilizados. Asimismo, cuando el producto pasivo exija un monto mínimo de apertura superior a los montos iniciales de depósito antes señalados, se debe emplear dichos montos mínimos de apertura para efectos del ejemplo. Adicionalmente al ejemplo, para las cuentas de ahorro, debe señalarse el saldo mínimo de equilibrio.

Para homogeneizar el cálculo de la tasa de rendimiento efectivo anual, se debe generar el cronograma de saldos del depósito considerando el siguiente procedimiento:

1. Se toma el monto inicial del depósito como monto inicial al primer período (MI_1).
2. Se calcula los intereses correspondientes al primer período (I_1), así como las comisiones y los gastos totales aplicables en ese período (C_1).
3. Se calcula el monto final al primer período (MF_1) utilizando la siguiente fórmula:

$$MF_1 = MI_1 + I_1 - C_1$$

4. Se considera el monto final al primer período como el monto inicial al segundo período (MI_2).
5. Se repiten los pasos 2, 3 y 4, tomando en cuenta el período correspondiente, tantas veces como períodos de pago de intereses o cobro de comisiones y gastos tenga el depósito, hasta llegar al monto final en el último período (MF_T), en donde "T" representa el último período.
6. La TREA es igual a:

$$TREA = \left(\frac{MF_T}{MI_1} \right)^{\frac{P}{T}} - 1$$

En donde "P" es igual al número de períodos en un año.

En caso de que el depósito sea a plazo indeterminado, se considera un plazo de 12 meses para el cálculo ($T = 12$, $P = 12$)

² Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3966-2018 del 11/10/2018

ANEXO N° 3
EJEMPLOS DE CARGOS QUE NO SE ADECUAN A LOS CRITERIOS DEL REGLAMENTO
PARA TENER LA CALIDAD DE COMISIONES O GASTOS.

Los cargos que se indican a continuación, a manera de ejemplo, no se adecuan a los criterios establecidos en la Ley Complementaria a la Ley de Protección al Consumidor en Materia de Servicios Financieros y en el Reglamento para tener la calidad de comisiones o gastos y no pueden ser incorporados en los formularios contractuales que utilizan las empresas ni cobrado a sus usuarios:

1. Cargos por concepto de mantenimiento o administración de cuentas inactivas. Una cuenta se considera inactiva cuando no haya tenido movimiento a cargo del usuario o terceros, durante un periodo mayor de doce (12) meses, o que durante seis (6) meses su saldo haya sido menor al mínimo establecido por la empresa.
2. Cargos por concepto de emisión y/o elaboración de estados de cuenta de tarjeta de crédito o de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 54 del Reglamento o cargos similares.
3. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de estados de cuenta de tarjetas de crédito a través de medios electrónicos.
4. Cargos por concepto de puesta a disposición o envío de la información periódica requerida por los clientes de acuerdo con el artículo 54 del Reglamento, cuando el cliente haya elegido la remisión de la información a través de medios electrónicos.
5. 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 en la misma empresa.
6. Cargos por concepto de desembolso de crédito.
7. Cargos por disposición de efectivo en el caso de tarjetas de crédito.
8. Cargos por evaluación crediticia.
9. Cargos por consultas realizadas a centrales de riesgo, como parte de la evaluación crediticia del cliente.
10. Cargos por tramitación de reclamos y por reclamos declarados improcedentes o infundados (desestimados).
11. Cargos distintos al interés moratorio, por concepto de pago de obligaciones fuera de la fecha de su vencimiento, tales como la penalidad, entre otros.³
12. 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 o el pago total y resolución del contrato en caso de créditos revolventes.
13. Cargos y gestiones asociados a la evaluación, constitución y administración de garantías en aquellos productos condicionados a su constitución, como son el hipotecario, vehicular, pignoraticio, entre otros.

³ Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.



14. Las gestiones para proceder al levantamiento de garantías, como son la elaboración y entrega de la cláusula o documento necesario para ello, incluyendo aquellas que se encuentran condicionadas al pago de la obligación.
15. Cargos por remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos en el marco de lo dispuesto por la normativa vigente.
16. 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.
17. Cargos por concepto de cancelación anticipada o prepagos de créditos en forma total o parcial.
18. Cargos en cuentas pasivas cuando su apertura se establezca como requisito para realizar cargos relativos al pago de algún producto activo.
19. Cargos por exceso de uso en la línea de tarjeta de crédito.
20. Cargos por la administración de créditos bajo el sistema revolvente.
21. Cargos asociados a la recepción o gestión de billetes y monedas, tales como el conteo, centralización, verificación, transporte, custodia en bóveda, entre otros, en el marco de una operación financiera.
22. 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.⁴
23. Cargos por evaluación, administración y/o gestión de póliza endosada, en el caso del seguro de desgravamen que sea condición para contratar un producto crediticio.⁵
24. En empresas bancarias, cargos interplaza por retiro de dinero en efectivo a través de un cajero automático del propio banco o en ventanillas de atención en una localidad distinta a la ciudad donde se abrió la cuenta bancaria.⁶
25. Cargos vinculados a asesoría financiera vinculada con la oferta, comercialización o ejecución de un contrato de productos o servicios financieros.⁷

La Superintendencia puede incorporar otros cargos que no cumplan con los criterios establecidos por la normativa vigente, los que serán publicados en su página web: www.sbs.gob.pe

⁴ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 1870-2020 del 29/07/2020

⁵ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.

⁶ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.

⁷ Numeral incorporado por la Resolución SBS N° 3748-2020 del 10/12/2021.

ANEXO 4
INFORMACIÓN REFERIDA A BENEFICIOS, RIESGOS Y CONDICIONES DEL PRODUCTO
FINANCIERO

a. Productos pasivos:

Considerando para tal efecto las características del producto pasivo ofertado, debe publicarse – según corresponda – información relacionada a:

- La cobertura de los depósitos por el Fondo de Seguro de Depósitos, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y la forma en que procede la cobertura de acuerdo con la Ley General.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta; y, (ii) solicitudes de resolución del contrato.
- En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- Otros a criterio de la empresa.

b. Productos activos:

Considerando para tal efecto las características del producto activo ofertado, debe presentarse – según corresponda – información relacionada a:

- Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese medio de pago.
- Las medidas que el usuario deberá adoptar para preservar la seguridad del medio de pago, en caso corresponda.
- Requisitos establecidos para que el usuario pueda contratar el seguro directamente o a través un corredor de seguros.
- Los canales para la presentación y atención de: (i) solicitudes de información en el caso de fallecimiento del titular de la cuenta; (ii) solicitudes de resolución del contrato y (iii) pagos anticipados.
- Requisitos para solicitar la emisión de la cláusula o documento necesario para proceder al levantamiento de garantías, incluyendo aquellas condicionadas al pago de la obligación.
- Las diferencias entre el pago adelantado y el pago anticipado y los derechos que tienen los clientes de requerir su aplicación y la forma en la que esta procede.
- En los casos que corresponda, hacer referencia a la forma en que se determina la conversión de moneda a aquella pactada en los contratos.
- Otros a criterio de la empresa.

La Superintendencia puede actualizar la presente relación incorporando otra información, la misma que debe ser publicada en su página web: www.sbs.gob.pe

ANEXO N° 5⁸

PRÁCTICAS ABUSIVAS EN EL SISTEMA FINANCIERO

Las prácticas que se indican a continuación, entre otras que la Superintendencia determine, no se adecuan a los criterios establecidos en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero por ser consideradas abusivas y, por tanto, no pueden ser aplicadas por las empresas:

1. En el caso del producto de tarjeta de crédito:
 - 1.1. El cobro de más de un cargo por incumplimiento de pago por cada ciclo de facturación y tarjeta, cualquiera sea la naturaleza del cargo.
 - 1.2. El cobro de la comisión de membresía anual antes de cumplirse el año de vigencia del servicio prestado asociado a la tarjeta de crédito.
 - 1.3. 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.
 - 1.4. 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.
 - 1.5. 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.
2. 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.
3. Exigir la reposición de la tarjeta de crédito o débito, según corresponda, para la cancelación del producto y/o la resolución del contrato.
4. 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.
5. En relación al tratamiento de clientes a los que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento, 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.
6. En el caso del seguro de desgravamen como condición para la contratación de un producto crediticio, aquellas prácticas que condicionen el otorgamiento del crédito y/o la contratación de dicho seguro a la suscripción de alguna cobertura distinta a las principales.⁹

⁸ Anexo incorporado por la Resolución SBS N° 1870-2020 del 29/07/2020

⁹ Disposición incorporada por la Resolución SBS N° 1147-2021 vigente 18/04/2021.

ANEXO N° 6¹⁰

TRATAMIENTO DE CLIENTES CON DIFICULTADES TEMPORALES PARA EL PAGO DE CREDITOS EN EL MARCO DE UNA DECLARATORIA DE ESTADO DE EMERGENCIA

1. Las empresas deben implementar políticas y procedimientos aprobados por el Directorio, para el tratamiento de clientes al que hace referencia la Sexta Disposición Complementaria Final del Reglamento, abarcando como mínimo los siguientes aspectos:

1.1 Comunicación con clientes:

- 1.1.1 Establecer estrategias de comunicación, a fin de informar a los clientes los siguientes aspectos según el tipo de modificación contractual aplicada:

- a) Para el caso de modificaciones unilaterales sin aviso previo al cliente debido a normas prudenciales, los cambios en el contrato 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.
- b) 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.

- 1.1.2 En las comunicaciones enviadas a los clientes y/o en la información puesta a su disposición, las empresas deben:

- a) 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 párrafo 41.4 del artículo 41 del Reglamento.
- b) Utilizar un lenguaje claro, sencillo y ajustado a la situación particular del cliente.
- c) Emplear los medios de comunicación directos pactados y/o puestos a disposición para el cliente.
- d) Dejar constancia de su envío y/o puesta a disposición, y que sea verificable.

- 1.1.3 En caso el cliente no presente una solicitud de reversión o de evaluación del crédito, según corresponda y dentro de los plazos establecidos por la empresa, no son de aplicación obligatoria los siguientes aspectos del presente Anexo.

1.2 Solicitud y evaluación de información del cliente

- 1.2.1 Establecer canales de fácil acceso para la recepción y atención de solicitudes presentadas por los clientes, según las políticas y procedimientos de la empresa.

- 1.2.2 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.

¹⁰ Anexo incorporado por la Resolución SBS N° 1870-2020 del 29/07/2020

- 1.2.3. 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.
- 1.2.4. 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.

1.3 Análisis de alternativas y selección

- 1.3.1. 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
 - e) Otras que establezca la empresa
- 1.3.2. 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.
- 1.3.3. 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.
- 1.3.4. 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 el párrafo 49.1 del artículo 49 del Reglamento.
- 1.3.5. 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.

1.4 Seguimiento y monitoreo periódico:

- 1.4.1 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, siguiendo para ello las disposiciones señaladas en la sección 1.1. del presente Anexo.
- 1.4.2 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.
2. 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.
3. Las empresas deben poner a disposición del público información sobre las condiciones de acceso al tratamiento de clientes antes descrito, así como información acerca de sus procedimientos, como mínimo, en su página web institucional.
4. 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. Asimismo, el Oficial de Conducta de Mercado debe evaluar y verificar su correcta implementación, en línea con las funciones y responsabilidades establecidas en el artículo 9 del Reglamento.
5. 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, desde la comunicación inicial a la que se hace referencia en el numeral 1.1. del presente Anexo.
6. Dadas las condiciones del estado de emergencia, la Superintendencia puede modificar por norma de carácter general, los plazos establecidos en las disposiciones del presente Anexo y mediante Oficio Múltiple, puede establecer medidas complementarias.