

Disposiciones aprobadas por las normas de carácter imperativo que impacten en el contenido de las cláusulas generales de contratación

A continuación difundimos las disposiciones aprobadas por las normas de carácter imperativo que impacten en el contenido de las cláusulas generales de contratación, previamente aprobadas, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 51.4 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

Resolución SBS N° 5570-2019, que modifica la Resolución SBS N° 6523-2013 – Reglamento de Tarjetas de Crédito y Débito:

Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito. - Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

- Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.
- Operaciones efectuadas en el exterior de forma presencial.

La posibilidad de incorporar estos servicios se debe informar de manera previa a la celebración del contrato, y el titular debe de estar en posibilidad de habilitarlos, al momento de la contratación o de forma posterior, y de deshabilitarlos en el momento que así lo requiera, aspecto que también debe ser informado. Los mecanismos para la deshabilitación de los servicios no podrán ser más complejos que aquellos empleados para su habilitación. Las empresas no pueden incorporar los servicios adicionales sin el consentimiento previo del titular. Las empresas que ofrezcan los servicios descritos deben de informar a los usuarios las condiciones aplicables y riesgos asociados a su utilización, incluidas las medidas de seguridad que deben observar los usuarios para el uso de dichos servicios en cualquiera de los medios o canales, como cajeros automáticos, páginas web, dispositivos móviles, entre otros, según corresponda."

Artículo 15.- Medidas de seguridad incorporadas en las tarjetas

(...)

El procesamiento de transacciones en línea haciendo uso del chip de las tarjetas u otros mecanismos debe incluir como mínimo la solicitud de autorización realizada, la respuesta a la solicitud, la cual debe ser generada desde el sistema autorizador de la empresa, así como la indicación de haber aprobado o declinado la transacción generada; ello salvo en caso de excepción previsto contractualmente, donde corresponda la aprobación a la marca. Cuando la operación sea realizada haciendo uso del chip u otro mecanismo sin contacto, la autenticación de la tarjeta debe utilizar criptografía dinámica, de manera que pueda verificarse que no hubo alteración de la transacción entre la tarjeta y el terminal. Cuando se utilice otro soporte distinto a la tarjeta física, además de asegurar mecanismos de autenticación, debe evitar exponer el número de la tarjeta.

Artículo 16.- Medidas de seguridad respecto a los usuarios

Las empresas deben adoptar, como mínimo, las siguientes medidas de seguridad con respecto a los usuarios:

(...)

4. Para las operaciones que se realicen con cargo a la línea de crédito o a los depósitos previamente constituidos, la empresa debe habilitar y brindar un servicio de notificaciones para todos los usuarios para que se les informe de las operaciones realizadas con sus tarjetas inmediatamente después de ser registradas por la empresa, mediante la utilización de alguno de los siguientes mecanismo de comunicación directa tales como mensajes de texto, correo electrónico, llamadas, entre otros, que pueden ser pactados con los titulares; debiendo este servicio estar activo desde el momento de la contratación del producto. Para este servicio, las empresas pueden establecer mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan configurar o limitar las notificaciones sobre la base de umbrales o variables como montos mínimos, entre otros. Los titulares pueden solicitar la habilitación o deshabilitación de este servicio, en cualquier momento, a través de los mecanismos establecidos por las empresas, los cuales no podrán ser más complejos que los ofrecidos al momento de la celebración del contrato."

Artículo 23.- Responsabilidad por operaciones no reconocidas

Ante el rechazo de una transacción o el reclamo por parte del usuario de que esta fue ejecutada incorrectamente, la empresa es responsable de realizar la evaluación correspondiente y de demostrar que las operaciones fueron autenticadas y registradas.

La empresa es responsable de las pérdidas por las operaciones realizadas en los siguientes casos:

1. Por incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 21 del Reglamento.
2. Cuando las tarjetas hayan sido objeto de clonación.
3. Por el funcionamiento defectuoso de los canales o sistemas puestos a disposición de los usuarios para efectuar operaciones.
4. Por la manipulación de los cajeros automáticos o de los ambientes en que estos operan, puestos a disposición por la empresa emisora o por terceros con los cuales esta tiene convenio.
5. Cuando se haya producido la suplantación del usuario en las oficinas.
6. Operaciones denominadas micropago.
7. Operaciones realizadas luego del bloqueo o cancelación de la línea de crédito o de la tarjeta o cuando la tarjeta haya expirado.
8. Operaciones asociadas a servicios no solicitados o habilitados por el titular conforme a lo dispuesto en los artículos 7 y 13 del presente Reglamento.
9. Cuando el esquema de autenticación del cliente para la realización de estas operaciones no cumpla con los requerimientos mínimos de seguridad establecidos en la normativa vigente.

En caso no se cumpla con ninguno de los supuestos anteriores; y de producirse el extravío, sustracción, robo, hurto o uso no autorizado de la tarjeta, o de la información que contiene, la empresa es responsable de las operaciones realizadas con posterioridad a la comunicación efectuada a la empresa por parte del usuario para informar tales hechos.

La empresa no está obligada a asumir las pérdidas asociadas a las operaciones no reconocidas, cuando acredite la responsabilidad del usuario.

De presentarse un reclamo por operaciones no reconocidas, cuya responsabilidad no hubiese sido asumida por la empresa, esta deberá responder al usuario explicando las razones que sustentan su posición de manera clara, pronunciándose sobre los hechos cuestionados.

Artículo 25.- Devolución o destrucción

En caso de anulaciones de tarjetas, con excepción de los casos de extravío o sustracción, las empresas procurarán la devolución física de la tarjeta encargándose de su destrucción en presencia del titular o del usuario. La misma disposición resulta aplicable cuando se expidan duplicados o nuevas tarjetas en reemplazo de las deterioradas, o en caso de la resolución o término del contrato suscrito. En caso de que la devolución física de la tarjeta no sea posible, el titular o usuario de esta será responsable de su destrucción. Las empresas deberán comunicar a los establecimientos afiliados la invalidez en los casos de tarjetas anuladas o sustituidas antes del término de su vigencia.

Resolución SBS N° 1278-2020, que sustituye el artículo Décimo Segundo de la Resolución SBS N° 5570-2019 referido a su entrada en vigencia: El detalle de la disposición se reproduce a continuación:

Artículo Décimo Segundo.- La presente Resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2021, salvo lo dispuesto a continuación:

- i) El Artículo Noveno, Décimo y Décimo Primero, así como los cambios aplicados a los artículos 6, 9 y 14 contenidos en el numeral 1 del Artículo Primero de esta Resolución entran en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".
- ii) El numeral 2 del Artículo Segundo, el numeral 2 del Artículo Cuarto y el Artículo Sexto, el numeral 1.3 del Acápito II del Anexo 1 del Artículo Quinto entran en vigencia a partir de la información correspondiente al mes de enero de 2020.

Una vez que entren en vigencia las disposiciones del segundo párrafo de los artículos 7 y 13, referidas a la habilitación y deshabilitación de servicios adicionales a las tarjetas, así como las modificaciones del numeral 4 del Artículo 16, referido al servicio de notificaciones a los usuarios a que hacen referencia el numeral 1 del Artículo Primero de esta Resolución, son obligatorias para las empresas con respecto a los nuevos contratos que se suscriban y, para los contratos ya existentes, desde el momento de la renovación de la tarjeta.