SBS propone modificaciones a norma de conducta de mercado del sistema financiero

Boletín N°:

Jan 20, 2026 PERU

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publicó un proyecto normativo que propone modificar los reglamentos de gestión de conducta de mercado, y de comisiones y gastos del sistema financiero, en aspectos vinculados a la comercialización de productos y servicios, transparencia de información, comunicación ante eventos significativos que afecten a los usuarios, y el pago de obligaciones crediticias; todo ello con el objetivo de fortalecer la protección de los usuarios del sistema financiero.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publicó un proyecto normativo que propone modificar los reglamentos de gestión de conducta de mercado, y de comisiones y gastos del sistema financiero, en aspectos vinculados a la comercialización de productos y servicios, transparencia de información, comunicación ante eventos significativos que afecten a los usuarios, y el pago de obligaciones crediticias; todo ello con el objetivo de fortalecer la protección de los usuarios del sistema financiero.

A través del proyecto normativo se incorporan obligaciones para las entidades financieras a fin de asegurar que los productos y servicios sean desarrollados y comercializados considerando el público objetivo para el cual fueron diseñados, así como la experiencia de usuario.

En esa misma línea, se plantean requerimientos en la contratación de los productos y/o servicios a través de canales digitales, incluyendo la provisión de información clara, visible y de fácil acceso; que favorezcan una toma de decisiones informada por parte de los usuarios.

Por otro lado, la SBS plantea que las entidades financieras informen de manera oportuna a los usuarios sobre eventos que puedan afectarlos, incluyendo aquellos vinculados a interrupciones en los canales de atención, incidentes de ciberseguridad con impacto en usuarios, así como aquellos que generen perjuicios al cliente en sus saldos de cuentas o líneas de crédito.

El proyecto propone que esta comunicación se realice a través de medios de difusión masiva, según criterios establecidos por las empresas, dentro de las 24 horas desde la toma de conocimiento del evento.

Adicionalmente, para eventos distintos a interrupciones en canales de atención, se

plantea efectuar una comunicación directa a los usuarios dentro de los 10 días hábiles desde que la empresa conozca la posible afectación, la cual debe incluir información sobre el evento y las acciones adoptadas.

Información de pagos

En toda operación de pago de obligaciones, inclusive cuando este se realiza en una entidad financiera distinta a la del titular del crédito, se plantea que la empresa financiera que recibe el pago debe informar al usuario, de forma previa a la ejecución de la operación y a través del canal utilizado, el concepto y monto de los cargos aplicables, de ser el caso. La empresa titular del crédito no puede cobrar comisiones por el pago de obligaciones a través de sus canales propios.

Con la finalidad de alinear la normativa de conducta de mercado a la Ley N.°32327, se propone establecer la obligación de emitir y/o poner a disposición de los usuarios, sin costo, la constancia de regularización del pago de deudas en mora, a solicitud del usuario y en un plazo no mayor a siete días hábiles.

El proyecto se encuentra publicado en el portal institucional de la SBS (https://www.sbs.gob.pe/normativa-y-estandares/normativa/prepublicacion-de-proyectos-normativos) y estará disponible hasta el próximo 7 de febrero para recoger los comentarios y sugerencias del público en general.

Fuente

Fuente: Ap Noticias

Enlace:
https://www.apnoticias.pe/peru/andina/sbs-propone-modificaciones-a-norma-de-conducta-de-mercado-del-sistema-financiero-1482444