

COMUNICADO DE MODIFICACIÓN DE LAS CLAUSULAS 11, 12 y 13 DEL CONTRATO DE PRODUCTOS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS FINANCIEROS

Hacemos de su conocimiento que en cumplimiento de las Resoluciones SBS N° 5570-2019 y 1278-2020, y del Oficio N° 42898-2020-SBS, las cláusulas 11, 12 y 13 del **CONTRATO DE PRODUCTOS DE DEPÓSITOS Y SERVICIOS FINANCIEROS** serán adecuadas a las mencionadas normas regulatorias, en lo referente a las tarjetas de débito, establecen lo siguiente:

Artículo 4.- Tarjeta de débito

La tarjeta de débito es un instrumento de pago que puede tener soporte físico o representación electrónica o digital, que permite realizar operaciones con cargo a depósitos previamente constituidos en la empresa emisora. A través de la tarjeta de débito el titular puede realizar el pago de bienes, servicios u obligaciones, efectuar el retiro de efectivo o realizar transferencias, a través de los canales puestos a disposición por la empresa emisora u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados.

Artículo 13.- Servicios adicionales asociados a tarjetas de débito

Las empresas pueden ofrecer los siguientes servicios adicionales:

- 1. Operaciones realizadas a través de internet, desde páginas web y/o aplicaciones de dispositivos móviles, entre otros, distintos a los provistos por la empresa.*
- 2. 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 14.- Cargos

Las empresas cargarán en la cuenta de depósitos el importe de los bienes, servicios y obligaciones que el usuario de la tarjeta de débito adquiera o pague utilizándola, de acuerdo con las órdenes de pago que este autorice; el monto empleado como consecuencia del uso de alguno de los servicios descritos en el artículo 13 del Reglamento, en caso corresponda; así como las demás obligaciones asumidas en el contrato, conforme a la legislación vigente sobre la materia.

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 22.- Seguimiento de operaciones que pueden corresponder a patrones de fraude

Las empresas deben contar con procedimientos para el seguimiento de operaciones que puedan corresponder a patrones de fraude, los cuales deben incluir por lo menos los siguientes aspectos: (...)

2. Acciones para proceder con el bloqueo temporal o la cancelación definitiva de la tarjeta, en caso sea necesario

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 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.