

**CUADRO COMPARATIVO DE LA MODIFICACIÓN DEL REGLAMENTO DE
GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO Y DEL REGLAMENTO DE
COMISIONES Y GASTOS DEL SISTEMA FINANCIERO
RESOLUCIÓN SBS N° 1741-2026**

REGLAMENTO DE GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	
Texto anterior	Texto vigente
<p>Artículo 3. Principios de conducta de mercado</p> <p>(...)</p> <p>3.2 Las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios, deben involucrar: i) el diseño de estos considerando el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios, lo establecido por el marco normativo vigente, y las políticas y procedimientos aprobados en materia de conducta de mercado, ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios, iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas; y, iv) requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 3. Principios de conducta de mercado</p> <p>(...)</p> <p>3.2 Las prácticas de negocio que aplican las empresas a sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios, procuran involucrar: i) el diseño de estos considerando el público objetivo al cual están dirigidos definido como el conjunto de usuarios con características e intereses similares conforme a los criterios de la empresa; el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios; lo establecido por el marco normativo vigente; y las políticas y procedimientos en materia de conducta de mercado; ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios; iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas; iv) requerimientos a los usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados; y v) que los canales puestos a disposición deban ser accesibles y de fácil uso para los usuarios, así como deben contar con una opción de contacto humano o atención personal, cuando corresponda, conforme a lo dispuesto por la Ley N° 31601.</p> <p>(...)</p>
<p>Artículo 4. Gestión de conducta de mercado</p> <p>Las empresas son responsables de implementar una adecuada gestión de conducta de mercado acorde con el marco normativo vigente, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la organización, en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios que son implementadas por las unidades de negocio, así como en políticas generales y procedimientos.</p> <p>Para tal efecto, las empresas deben desarrollar lo siguiente:</p> <p>1. Políticas que incorporen la conducta de mercado en la cultura organizacional de las empresas y en su estructura de gobierno corporativo.</p> <p>2. Procedimientos generales para el diseño, validación, comercialización y monitoreo de productos y servicios, acordes con los principios de conducta</p>	<p>Artículo 4. Gestión de conducta de mercado</p> <p>Las empresas son responsables de implementar una adecuada gestión de conducta de mercado acorde con el marco normativo vigente, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la organización, en las prácticas de negocio relacionadas con los usuarios que son implementadas por las unidades de negocio, así como en políticas generales y procedimientos.</p> <p>Para tal efecto, las empresas deben desarrollar lo siguiente:</p> <p>1. Políticas que incorporen la conducta de mercado y sus principios en la cultura organizacional de las empresas y en su estructura de gobierno corporativo.</p> <p>(...)</p>

de mercado.

3. Manual para la gestión de conducta de mercado, el cual debe contener los objetivos, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas en la implementación de procedimientos con usuarios, las funciones del oficial de conducta de mercado, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, entre otros.

4. Código de buenas prácticas en la relación de la empresa con los usuarios, considerando los principios de conducta de mercado.

5. Plan anual de capacitación del personal que tiene relación con los usuarios.

Artículo 19. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

(...)

Artículo 19. Difusión de tasas de interés, comisiones, gastos, productos y servicios

(...)

19.3 En toda operación de pago de obligaciones, incluso cuando se realiza en una empresa distinta a la titular del crédito, la empresa 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 la comisión aplicable, de ser el caso.

Artículo 20. Mecanismos de difusión de información

(...)

4. Cajeros automáticos.- las empresas que emitan tarjetas de crédito y/o débito y a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos deben asegurarse de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático, se proporcione al usuario información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice, el valor exacto del cargo aplicable. En caso que las empresas titulares u operadoras de cajeros automáticos sean distintas de las empresa que emiten las tarjetas de crédito y/o débito y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, estas últimas deben asegurarse de que las primeras proporcionen al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto del cargo aplicable por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales. Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático debe ofrecer al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en

Artículo 20. Mecanismos de difusión de información

(...)

4. Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.- el personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA, aplicable a productos activos o pasivos, según corresponda, que resultaría aplicable para el cliente, así como explicar la composición de las referidas tasas. En el caso de créditos bajo el sistema revolvente, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento. Solo a solicitud del cliente puede brindarse, adicionalmente, información referida a la tasa de costo efectivo aplicable en otras periodicidades.

El personal de la empresa debe encontrarse en capacidad de brindar y explicar a los usuarios la información comprendida en el presente artículo y demás disposiciones comprendidas en el Reglamento.

la pantalla del cajero automático no se incluye la referida información, no puede trasladarse cargos por su uso al usuario.

5. Página web.- para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante sobre sus productos y servicios, las empresas deben presentar en sus páginas web los listados o tarifarios, formularios contractuales y aquella información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modificación, debe incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa. Las empresas que emiten tarjetas de crédito deben difundir en forma comparativa, las características de las tarjetas de crédito que ofrecen al público en función a los perfiles de los clientes, sus intereses, así como las tarifas aplicables. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, puede determinar la forma de difusión de esta información. La difusión de la referida información debe realizarse a través de un enlace que pueda ser identificado en la página web principal, como parte de la información sobre cada producto y servicio financiero ofrecido. Asimismo, las empresas deben mantener un enlace permanente con la sección "Portal de Orientación y Servicios al Ciudadano" de la página web de la Superintendencia.

6. Información brindada por las personas encargadas de la oferta de productos y servicios.- el personal propio o subcontratado de las empresas está obligado a informar la TCEA o TREA, aplicable a productos activos o pasivos, según corresponda, que resultaría aplicable para el cliente, así como explicar la composición de las referidas tasas. En el caso de créditos bajo el sistema revolvente, debe otorgarse un ejemplo explicativo de acuerdo con lo indicado en el Anexo N° 1-A del Reglamento. Solo a solicitud del cliente puede brindarse, adicionalmente, información referida a la tasa de costo efectivo aplicable en otras periodicidades. El personal de la empresa debe encontrarse en capacidad de brindar y explicar a los usuarios la información comprendida en el presente artículo y demás disposiciones comprendidas en el Reglamento.

Artículo 21. Difusión de aspectos referidos a los beneficios, riesgos y condiciones del producto

21.1 La difusión de información sobre aspectos relacionados principalmente a los beneficios, riesgos y condiciones se realiza en la página web y debe considerar –como mínimo- la información detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento, en lo que corresponda.

21.2 Los usuarios pueden realizar consultas relacionadas a dicha información a través de otros mecanismos o medios electrónicos que la empresa ponga a disposición de los usuarios.

Artículo 21. Canales de difusión de información

21.1. La información referida a tasas de interés compensatorio y moratorio, comisiones y gastos, y las características de los productos y/o servicios financieros, se debe difundir a través de los canales puestos a disposición de los usuarios, tomando en consideración lo siguiente:

1. Página web.- Para dar cumplimiento a la obligación de difusión constante sobre los productos y servicios ofrecidos a los usuarios, las empresas deben presentar en su página web los listados o tarifarios, formularios contractuales, así como difundir los beneficios, riesgos y condiciones aplicables debiendo considerar, como mínimo, la información

detallada en el Anexo N° 4 del Reglamento. En caso de modificación, debe incorporarse la fecha de actualización en los documentos que exhibe la empresa.

Adicionalmente, las empresas deben difundir los pasos y requisitos para la contratación y cancelación de los productos y/o servicios que ofrecen, así como precisar los canales o dispositivos que se requieran para completarlos.

En caso de que las empresas emitan tarjetas de crédito, deben presentar en forma comparativa las características de las tarjetas que ofrecen en función a los perfiles de los clientes, sus intereses, así como las tarifas aplicables. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, puede determinar la forma de difusión de esta información.

La difusión de la referida información debe realizarse a través de un enlace que pueda ser identificado en la página web principal, como parte de la información sobre cada producto y servicio financiero ofrecido.

2. Aplicaciones móviles.- Cuando las empresas permitan la contratación de productos y/o servicios a través de este canal, deben difundir la información de los listados o tarifarios aplicables a dichos productos, así como sus beneficios, riesgos y condiciones. Esta información debe contener, como mínimo, lo detallado en el Anexo N° 4 del Reglamento.

3. Cajeros automáticos.- Las empresas que emitan tarjetas de crédito y/o débito y a la vez sean titulares u operadoras de cajeros automáticos, deben asegurar de que, una vez que sea solicitada una operación de cajero automático, se proporcione al usuario información en pantalla y con carácter previo a que la operación se realice, el valor exacto del cargo aplicable.

En caso de que las empresas titulares u operadoras de cajeros automáticos sean distintas de las empresas que emiten las tarjetas de crédito y/o débito y no sea posible cumplir con lo requerido en el párrafo anterior, estas últimas deben asegurarse de que las primeras proporcionen al usuario, en pantalla y con carácter previo a que se realice la operación, el valor exacto del cargo aplicable por su uso, precisando que la empresa emisora del medio de pago podría efectuar cargos adicionales, de corresponder.

Una vez proporcionada dicha información, el cajero automático debe ofrecer al usuario la posibilidad de aprobar o rechazar la operación solicitada. Si en la pantalla del cajero automático no se incluye la referida información, no puede trasladarse cargos por su uso al usuario.

21.2. Las empresas deben adaptar la información sobre productos y/o

	servicios al entorno de los canales y/o a los tipos de dispositivos que serán utilizados por los usuarios. Además, en los casos que las empresas hagan uso de enlaces hacia otros canales, se debe permitir el acceso directo a la información, cumpliendo con lo señalado en el presente numeral.
<p>Artículo 29. Pago anticipado y adelanto de cuotas</p> <p>29.1 Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:</p> <p>(...)</p> <p>4. Las empresas deben poner a disposición para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, como mínimo los mismos canales utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que resulten exigibles al usuario trámites o exigencias adicionales.</p> <p>(...)</p>	<p>Artículo 29. Pago anticipado y adelanto de cuotas</p> <p>29.1 Los usuarios tienen derecho a efectuar pagos por encima de la cuota exigible en el periodo, considerando para tal efecto lo siguiente:</p> <p>(...)</p> <p>4. Las empresas deben poner a su disposición para realizar operaciones de pago anticipado y adelanto de cuotas, como mínimo, los mismos canales proprios utilizados para el pago de cuotas o de obligaciones de tarjeta de crédito, sin que resulten exigibles al usuario trámites o exigencias adicionales.</p> <p>(...)</p>
<p>Artículo 41-A.- Documento de no adeudo y levantamiento de garantía</p> <p>(...)</p> <p>En el caso de que se haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía. Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.</p>	<p>Artículo 41-A.- Documento de no adeudo y levantamiento de garantía</p> <p>(...)</p> <p>En el caso de que se haya constituido una garantía mobiliaria vehicular o hipotecaria, y esta no garantice otras obligaciones, se debe incluir adicionalmente el documento que contenga la declaración unilateral de liberación de la garantía. Este último debe permitir su formalización mediante notario público para su inscripción en los Registros Públicos.</p>
	<p>Artículo 41-B. Constancia de regularización de deuda</p> <p>Una vez regularizado el pago de una deuda pendiente que haya caído en mora, y siempre que el usuario quede al día en su obligación, a su solicitud, las empresas deben emitir y/o poner a su disposición en un plazo no mayor a siete (7) días hábiles, contados a partir de la fecha de dicha solicitud, la constancia que acredite el pago y regularización de la deuda, sin ningún costo.</p>
<p>Artículo 43. Pautas para la presentación de las fórmulas y simulaciones</p>	<p>Artículo 43. Pautas para la presentación de las fórmulas y simulaciones</p>

(...)

43.2 En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, el documento que contiene el resultado de la simulación debe incluir la siguiente información:

(...)

7. El monto total a pagar al cumplimiento del plazo del crédito ofertado, desagregando el monto de capital, intereses, comisiones y gastos. El costo de la prima del seguro que es condición para contratar, **en caso sea contratado con la empresa**, así como el derecho del usuario a contratarlo directamente y a endosarlo a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado.

(...)

43.2 En el caso de productos activos bajo el sistema de cuotas, el documento que contiene el resultado de la simulación debe incluir la siguiente información:

(...)

7. El monto total a pagar al cumplimiento del plazo del crédito ofertado, desagregando el monto de capital, intereses, comisiones y gastos; el costo de la prima del seguro que es condición para contratar, el derecho del usuario a contratarlo directamente y/o a endosarlo a favor de la empresa hasta por el monto del saldo adeudado, **y el costo de la prima del seguro de desgravamen ofrecido por la empresa, de corresponder.**

(...)

Artículo 49. Contratación de productos financieros

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, se debe considerar lo siguiente:

1. La empresa debe verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información y cualquier otra información que corresponda, así como de cualquier operación realizada durante su ejecución.

2. Para la celebración del contrato y durante su ejecución a través de canales digitales, la empresa debe aplicar lo establecido en la normatividad vigente sobre seguridad de la información y ciberseguridad.

49.2 Las empresas pueden determinar que el contrato, incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, se entreguen y/o pongan a disposición, 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. Mediante el envío o puesta a disposición del contrato por medios electrónicos, siempre que se permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios.

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 usuario.

Artículo 49. Contratación de productos financieros

49.1 En la contratación de productos y servicios financieros, **a través de sus diferentes canales**, las empresas deben considerar lo siguiente:

1. **Revelar los pasos y requisitos necesarios para la contratación, así como precisar los canales disponibles o dispositivos requeridos para completarlos.**

2. **La información puesta a disposición debe ser accesible, de fácil comprensión y estar adecuada al canal de comercialización. Puede incluir el uso de notas explicativas para términos técnicos.**

3. **La información necesaria y vinculada al producto y/o servicio que el usuario está contratando. La contratación de productos distintos debe realizarse de forma independiente, salvo el seguro de desgravamen, cuando es condición para contratar. La independencia en la contratación se configura mediante mecanismos que garanticen transparencia, la libertad de elección del usuario y la trazabilidad de su consentimiento. Puede emplearse flujos integrados de contratación para diferentes productos en la medida que se cuente con información clara, precisa y oportuna; consentimientos diferenciados y mecanismos de autenticación consistentes con las operaciones realizadas dentro de un mismo flujo.**

4. **Las casillas de selección vinculadas a las características de un producto y/o servicio, deben presentarse sin una selección previa e informar si la casilla es obligatoria u opcional. La elección de las casillas opcionales no debe condicionar la contratación del producto y/o servicio.**

(...)

5. Verificar la identidad del cliente y dejar constancia de la aceptación del contrato, que incluye la hoja resumen o cartilla de información y cualquier otra información que corresponda, así como de cualquier operación realizada durante su ejecución. La verificación de identidad puede aplicarse a múltiples contrataciones efectuadas dentro de un mismo flujo, siempre que exista evidencia trazable e individualizada de la aceptación de cada producto y/o servicio contratado.

En la contratación a través de canales digitales, adicionalmente, las empresas deben considerar lo siguiente:

6. Los colores, el tamaño de los textos y las imágenes utilizadas no deben inducir a error a los usuarios.

7. Al momento de la aceptación del contrato, la empresa debe mostrar para productos activos la información establecida en los numerales 1, 2 y 3 del párrafo 25.2 y aquella referida al monto de intereses, monto de comisiones y gastos, el número de cuotas y su periodicidad; y para el caso de productos pasivos, la empresa debe mostrar la información establecida en los numerales 1, 2, 3, 4 del párrafo 26.2 del artículo 26 del Reglamento.

8. Para la celebración del contrato y durante su ejecución, la empresa debe aplicar lo establecido en la normativa vigente sobre seguridad de la información y ciberseguridad.

49.2 Las empresas pueden determinar que el contrato, incluyendo la hoja resumen o cartilla de información, así como cualquier otra información que corresponda, se entreguen y/o pongan a disposición, a través de alguno de los siguientes medios:

(...)

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 usuario. Asimismo, las empresas deben procurar que el canal de contratación empleado se adecúe al público objetivo al cual se dirigen los productos y servicios.

(...)

Artículo 55. Comunicaciones ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios

55.1 Las empresas deben comunicar a los usuarios cualquier evento que

genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, así como aquellos eventos relacionados con la continuidad de negocio o la ciberseguridad que habiendo sido calificados como significativos, tengan un impacto en dichos usuarios, conforme lo dispuesto en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, respectivamente.

55.2 Las empresas deben establecer criterios para determinar cuándo corresponde emitir comunicaciones por los medios de difusión masiva determinados por la empresa. Como mínimo, dichos criterios deben considerar:

(i) si el evento o incidente ha recibido cobertura negativa en medios de comunicación masivos;

(ii) si su gestión ha requerido la participación de la alta dirección o de las gerencias;

(iii) si existen requerimientos formales de información por parte de las autoridades respecto de la gestión del evento.

Los criterios deberán incorporarse en las políticas y procedimientos de la empresa en materia de gestión de incidentes, eventos y/o crisis.

55.3 Asimismo, deben emplear medios de comunicación directa cuando el evento genere un perjuicio al cliente en su saldo o línea de crédito, o se trate de un incidente de ciberseguridad significativo que afecte al usuario.

Artículo 56. Plazo para comunicación ante eventos y/o incidentes que afectan a los usuarios

56.1 La comunicación a los usuarios a través de medios de difusión masiva debe efectuarse dentro de las veinticuatro (24) horas desde que la empresa toma conocimiento del evento o incidente, y conforme con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Continuidad del Negocio, aprobado por la Resolución SBS N° 877-2020 y sus modificatorias, y el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado por la Resolución SBS N° 504-2021 y sus modificatorias, cuando corresponda.

56.2 La comunicación directa a los clientes debe efectuarse dentro de los diez (10) días hábiles contados a partir del día siguiente hábil desde que la empresa toma conocimiento de la posible afectación. Dicha comunicación

debe incluir información sobre el hecho ocurrido y las acciones adoptadas por la empresa para cada usuario. De manera excepcional y por causa justificada, el plazo de comunicación puede extenderse hasta por un máximo de diez (10) días hábiles adicionales.

ANEXO N° 3

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

(...)

27. En la empresa titular del crédito, cargos por el pago de las obligaciones crediticias que se realizan a través de canales propios que pone a disposición de los usuarios.

(...)

REGLAMENTO DE COMISIONES Y GASTOS DEL SISTEMA FINANCIERO

Texto anterior

Texto vigente

ANEXO N° 1

CONCEPTOS DE COMISIONES POR TIPO DE PRODUCTO, CATEGORÍA Y DENOMINACIÓN

A) TARJETA DE CRÉDITO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios, para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las

ANEXO N° 1

CONCEPTOS DE COMISIONES POR TIPO DE PRODUCTO, CATEGORÍA Y DENOMINACIÓN

A) TARJETA DE CRÉDITO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios, para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de

		gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de módulo electrónico	Cobro por el uso de los módulos electrónicos de la entidad para realizar consultas, siempre que exista otro canal libre de costo.

(...)

B) CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y DE CONSUMO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de los canales complementarios para realizar consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobros por la realización de consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en

		obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

B) CRÉDITOS HIPOTECARIOS Y DE CONSUMO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios para realizar consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de

		ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de módulo electrónico	Cobro por la utilización de los módulos electrónicos para realizar consultas, siempre que exista otro canal de consulta libre de costo.

(...)

C) CUENTA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de los canales complementarios para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros, depósitos, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	3. Uso de módulo electrónico	Cobro por la utilización de los módulos electrónicos

		obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
--	--	---

(...)

C) CUENTA DE AHORRO Y CUENTA CORRIENTE

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales propios	1. Uso de canales complementarios	Cobro por la utilización de canales complementarios para realizar retiros, consultas y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
	2. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros, depósitos, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

D) DEPÓSITO A PLAZO FIJO

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
-----------	--------------	------------------------------------

para consultas, siempre que exista otro canal libre de costo.

(...)

D) DEPÓSITOS A PLAZO FIJO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Uso de canales	1. Operación en ventanilla	Cobro por la realización de retiros siempre que exista un canal libre de costo, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones, en ventanilla de la entidad. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

E) SERVICIOS TRANSVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Servicios brindados a solicitud del cliente	3. Transacciones a través de otras instituciones	Cobro por pagos, retiros y/o consultas que se realizan en una empresa financiera o terceros distintos a la empresa en que se contrató el producto o servicio.

Uso de canales propios

2. Operación en ventanilla

Cobro por la realización de retiros, consultas de saldos y/o movimientos, entre otras operaciones en ventanilla.

Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.

(...)

E) SERVICIOS TRANSVERSALES A LOS PRODUCTOS LISTADOS EN EL PRESENTE ANEXO

(...)

CATEGORÍA	DENOMINACIÓN	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Servicios brindados a solicitud del cliente	3. Operaciones con empresas del sistema financiero	Cargo por pagos, retiros, consultas, entre otras operaciones distintas a transferencias, relacionados a productos contratados con otra empresa del sistema financiero.
	6. Operaciones con empresas distintas a las del sistema financiero	Cargo por servicio adicional de pago a una empresa distinta a la del sistema financiero, entre otras operaciones distintas al pago de obligaciones crediticias. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
Transferencias	3. Transferencia desde otra entidad	Cobro por la recepción de la transferencia desde

Transferencias	3. Transferencias desde otra entidad	Cobro por la realización de transferencia desde una cuenta ubicada en otra empresa.
----------------	--------------------------------------	--

ANEXO N° 2

CONCEPTOS DE GASTOS SEGÚN TIPO DE OPERACIÓN

TRANSVERSALES	DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS INCLUIDOS
Gasto por servicio de corresponsalía/recaudación	Costo por transacciones (depósitos, pagos, retiro de efectivo, etc.) realizados a través de otras instituciones

		una cuenta de ahorro o corriente en otra empresa ubicada en la misma localidad, diferente localidad, localidad exclusiva o en el extranjero. Comprende las gestiones operativas asociadas al servicio.
--	--	--

(...)