

RESOLUCIÓN SBS N° 04036-2022**REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS****CAPÍTULO I****ASPECTOS GENERALES****Artículo 1. Alcance**

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas señaladas en los literales A, B y D del artículo 16, y en el artículo 17 de la Ley General, así como al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, a las Derramas y Cajas de Beneficios, a las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante las empresas.

Artículo 2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, deben considerarse las siguientes definiciones y referencias:

1. Empresas: las consideradas en el alcance del artículo 1.
2. Ley General: Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus normas modificatorias.
3. Producto y/o servicio: producto y/o servicio del sistema financiero, de seguros y/o de pensiones o servicio accesorio o auxiliar.
4. Reglamento: Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.
5. Reglamento o Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado: Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias; y/o Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 4143-2019 y sus normas modificatorias, según corresponda.
6. Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS.
7. Usuario: persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

Artículo 3. Sistema de gestión de reclamos y requerimientos

3.1 El sistema de gestión de reclamos y requerimientos debe incluir políticas y procedimientos que definan los criterios e indicadores asociados a la administración integral de los reclamos y requerimientos en las empresas y a su tramitación; considerando para ello, una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones

presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas a los usuarios respecto de todos los aspectos del reclamo y/o requerimiento en forma comprensible, sustentada y sencilla.

3.2. Las gerencias son responsables de implementar las medidas que permitan mitigar las deficiencias en los productos y servicios que han generado los reclamos de los usuarios, así como sus consecuencias; reduciendo la probabilidad del ingreso de nuevos reclamos vinculados a la misma causa.

CAPÍTULO II

ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 4. Tramitación de reclamos

4.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés."

4.2 Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

4.3 Las empresas deben contar con procedimientos internos para la atención de reclamos que establezcan como mínimo, lo siguiente:

a) Los canales puestos a disposición de los usuarios, para su presentación, considerando lo indicado en el párrafo 8.1 del artículo 8 de este Reglamento.

b) El procedimiento para su recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento, que incluyan los requisitos de presentación, los plazos internos y la interacción con otras áreas o entidades.

c) El procedimiento para la atención de un tercero que presenta el reclamo en nombre del usuario. El tercero no requiere acreditar representación y la respuesta al reclamo debe ser remitida por la empresa a cualquiera de los canales registrados por el usuario para ello.

d) El procedimiento de archivo físico o digital de la documentación y la designación de los responsables de su conservación.

e) La identificación de los reclamos que, por sus características, de acuerdo con las políticas internas de cada empresa siempre serán resueltos en beneficio del usuario sin la necesidad de efectuar análisis previo.

f) Criterios para el registro y tipificación de los reclamos presentados por los usuarios de acuerdo con los códigos de los Anexos de los Reportes de Reclamos - RR.

g) Controles para verificar el correcto registro y tipificación citados en el literal previo.

h) Aspectos adicionales señalados en el Reglamento, asociados al registro y reporte de información de reclamos.

4.4 Las empresas deben implementar, como mínimo, los canales a) -en caso cuente con este- y c) señalados en el párrafo 8.1, para recibir y derivar la información de sustento de los reclamos recibidos, sin importar el canal empleado para su presentación. Las empresas deben informar al usuario los canales por los cuales se puede presentar el sustento de los reclamos.

4.5 Las empresas deben contar con una base de datos de reclamos que contenga como mínimo la información señalada en el Anexo N° 1-A, la que debe mantenerse actualizada de manera que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para la presentación del reclamo.

4.6 Las empresas deben contar con un sistema de respaldo que puede ser físico o digital, para aquellas situaciones excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor, en las que no pueda registrarse el reclamo del usuario mediante el mecanismo originalmente establecido por la empresa. Una vez reestablecido el mecanismo para el registro de reclamos, toda la información de reclamos almacenada en el sistema de respaldo debe trasladarse a la base de datos señalada en el párrafo 4.5.

4.7 Para el caso de las empresas autorizadas a emitir tarjetas de crédito y/o débito y/o dinero electrónico, se debe garantizar la disponibilidad de los canales de recepción y atención de reclamos, y de aquellos implementados para que los usuarios comuniquen el extravío o sustracción del soporte utilizado para operar con los referidos productos y/o de la información contenida en ellos, de modo que la no disponibilidad de un canal no afecte la disponibilidad del otro.

Artículo 5. Área y Responsable de la atención de reclamos

5.1 Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de reclamos, la que debe contar con los recursos humanos, materiales y tecnológicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Las empresas deben adoptar las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento de las normas aplicables, políticas, procedimientos y plazos internos de atención al usuario establecidos por la empresa.

5.2 La Gerencia General debe designar un responsable principal y uno alterno de la atención de reclamos en la empresa, independientemente del esquema organizativo utilizado. Sus designaciones y la fecha de inicio de sus funciones deben ser informadas a la Superintendencia dentro de los cinco (5) días calendario de producida. La Superintendencia puede establecer mediante Oficio Múltiple los mecanismos de envío, así como requerir información adicional asociada a tales designaciones.

5.3 El responsable de la atención de reclamos, así como el alterno en ausencia del titular, se encargan de las siguientes funciones:

a) Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa referidos al sistema de atención de reclamos.

b) Atender y/o velar por la correcta atención del reclamo en todas sus etapas: recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento.

c) Elaborar los informes de gestión a los que se hace referencia en el artículo 12, así como velar por el cumplimiento del presente Reglamento.

d) Coordinar de manera permanente con el Oficial de Conducta de Mercado (OCM) sobre los aspectos regulados en este Reglamento, en el caso de las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación de los Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado.

e) Atender las solicitudes realizadas por la Superintendencia, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios de las empresas, en el marco de la Resolución SBS N° 4464-2016.

CAPÍTULO III

ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS

Artículo 6. Tramitación de requerimientos

6.1 Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, comprendiendo los siguientes aspectos:

a) Consultas: entendidas como las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.

b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.

c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el párrafo 6.2.

6.2 No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

a) Aspectos relacionados a reclamos, de acuerdo con lo señalado en los párrafos 4.1 y 4.2.

b) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.

c) La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios.

6.3 Las empresas deben contar con procedimientos internos para la atención de requerimientos que establezcan como mínimo lo siguiente:

a) La especificación del responsable de la atención de requerimientos, que puede ser el mismo al que se hace referencia en el párrafo 5.2. El sustento de su designación debe mantenerse a disposición de la Superintendencia.

b) Los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación.

c) El procedimiento, plazos de atención y canales establecidos para dar respuesta a los requerimientos.

d) Los tipos de requerimientos que pueden ser atendidos de forma inmediata en el momento en que se realizan.

e) El procedimiento para la atención de un tercero que presenta el requerimiento en nombre del usuario. El tercero no requiere acreditar representación y la respuesta al requerimiento debe ser remitida por la empresa a cualquiera de los canales registrados por el usuario.

f) El procedimiento de archivo físico o digital de la documentación y la designación de los responsables de su conservación.

g) Criterios para el registro y tipificación de los requerimientos presentados por los usuarios.

h) Controles para verificar el correcto registro y tipificación citados en el literal previo.

i) Aspectos adicionales señalados en el Reglamento, asociados al registro y reporte de la información de requerimientos.

6.4 Las empresas deben contar con una base de datos de requerimientos que contenga como mínimo la información señalada en el Anexo N° 1-B la que debe mantenerse actualizada de manera que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para la presentación del requerimiento. Aquellos requerimientos que son atendidos en el momento en que se realizan, no requieren del registro mencionado; salvo que, al presentar el requerimiento, el usuario solicite una respuesta por escrito en la forma establecida en el párrafo 10.1.

CAPÍTULO IV

PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Artículo 7. Cómputo de plazos

7.1 Los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. A excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la materia.

7.2 Los requerimientos, con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención, deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de haber sido presentados.

7.3 Las empresas deben cumplir con comunicar a los usuarios la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en los párrafos 7.1 y 7.2. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

7.4 Las empresas deben establecer mecanismos que les permitan contar con la información necesaria para atender los reclamos y requerimientos en los plazos máximos establecidos.

7.5 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante las empresas, hasta la fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta por parte de estas, a través del canal pactado al momento de su presentación. La empresa debe contar con el sustento correspondiente de la notificación o puesta a disposición.

7.6 Las atenciones resueltas a favor del usuario y comunicadas a este antes de iniciado el cómputo del plazo, de manera independiente al término de la regularización correspondiente, no generan para las empresas la obligación de difusión y reporte contemplada en los párrafos 15.2 y 16.1 del Reglamento. No obstante, las empresas deben incorporarlas en la base de datos citada en el párrafo 4.5 y mantener a disposición de esta Superintendencia el sustento de cada una de dichas atenciones.

7.7 Las empresas deben contar con el sustento de la atención de todos sus reclamos, el cual debe mantenerse a disposición de la Superintendencia. En caso de que se establezca, como parte de aplicación de políticas internas de las empresas, que determinados tipos de reclamos serán declarados a favor del cliente sin la necesidad de efectuar análisis previo, se puede considerar como sustento los manuales que recojan estas políticas.

7.8 Se entiende que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos hayan sido atendidos a su favor, sin que subsista controversia alguna sobre los hechos expuestos en el reclamo. En el caso de reclamos por operaciones no reconocidas por el usuario, con impacto monetario, que se encuentran en trámite al momento de reporte a la Superintendencia, estos se consideran resueltos para fines de dicho reporte, si la empresa concede devoluciones temporales por el total del monto reclamado, independientemente del resultado final que pudiera tener el caso, luego del análisis respectivo.

Artículo 8. Canales de atención y de respuesta

8.1 Las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, los siguientes canales de recepción de reclamos: a) la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas; b) vía telefónica; c) página web. Adicionalmente, las empresas pueden implementar canales digitales, tales como correo electrónico, aplicación de dispositivos móviles, aplicaciones de mensajería, entre otros similares. En el caso de los requerimientos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas, y un canal adicional de los listados para la recepción de reclamos.

8.2 Las empresas deben implementar canales de respuesta a los reclamos y/o requerimientos que cubran como mínimo: a) la puesta a disposición en agencia, b) el envío de la respuesta al domicilio del usuario y c) un canal digital (tales como correo electrónico, aplicación de dispositivos móviles, aplicaciones de mensajería, entre otros similares). El usuario elige libremente el canal de su preferencia, entre dichas opciones. En los casos de reclamos y/o requerimientos ingresados por canal digital, la empresa puede establecer dicho canal como única opción para comunicar la respuesta al usuario.

Artículo 9. Registro, análisis y respuesta a los reclamos

9.1 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deben registrar los datos de identificación del usuario y aquellos necesarios para poder efectuar la notificación de la respuesta. Una vez informados los canales disponibles de respuesta a los reclamos, salvo la excepción indicada en el párrafo 8.2, se registra el canal elegido por el usuario. En caso el usuario no indique el canal para recibir la respuesta al reclamo o en caso este sea presentado por un tercero, la empresa la envía a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

9.2 Cuando el reclamo se presenta en una oficina de atención al público, la empresa debe entregar al usuario un reporte que contenga como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha y hora de la presentación del reclamo.
- b) Identificación de la empresa
- c) Fecha estimada de respuesta.
- d) Código del reclamo.
- e) Canal de respuesta, según elección del usuario.
- f) Datos de identificación del usuario, incluyendo aquellos necesarios para notificar la respuesta.
- g) Descripción de la operación, producto y/o servicio vinculado al reclamo.
- h) Detalle del reclamo y/o solicitud del cliente.

9.3 En caso el reclamo se presente por un canal distinto al indicado en el párrafo 9.2, se debe comunicar al usuario al momento de su presentación, el código del reclamo, la fecha y hora de su presentación. La empresa debe poner a disposición del usuario, el reporte con los datos señalados en el párrafo 9.2 en el canal elegido por el usuario para recibir la respuesta al reclamo, según lo dispuesto en el párrafo 9.1, a más tardar al día hábil siguiente de la presentación del reclamo.

9.4 Las empresas pueden requerir al usuario documentación o información específica o complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuenten con esta o no la puedan obtener, de manera sustentada, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación, informándose al usuario las consecuencias derivadas de incumplir con presentar la información solicitada en este párrafo. Durante dicho periodo, el plazo de atención señalado en el párrafo 7.1 del artículo 7 se suspende y las empresas deben orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación. La reanudación del plazo ocurre al vencimiento del plazo concedido por la empresa o desde que la empresa recibe la información remitida por el usuario, lo que ocurra primero. Si vencido dicho plazo el usuario no cumple con lo requerido, las empresas pueden proceder con la anulación del reclamo, sin perjuicio de mantener su registro.

9.5 En caso el usuario presente comunicaciones reiterativas sobre un mismo reclamo, su registro debe encontrarse vinculado al reclamo previo, conforme a lo señalado en el Anexo 1-A del Reglamento.

9.6 La comunicación de respuesta al reclamo debe considerar como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación del usuario.
- b) Código del reclamo.
- c) Referencia del producto (número de contrato o número de póliza y/o número de certificado o código del Sistema Privado de Pensiones (SPP) del afiliado, en caso aplique; así como nombre del producto).

- d) Indicación expresa de si el reclamo es atendido a favor del usuario o de la empresa.
- e) Descripción de la respuesta, considerando los elementos particulares del reclamo y/o la operación realizada por el usuario.
- f) Instancias a las que puede recurrir el usuario, de no encontrarse conforme con la respuesta, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI; la Superintendencia, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados al SPP; y la Superintendencia Nacional de Salud - SUSALUD, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud; según corresponda.
- g) Tratándose de reclamos no resueltos a favor del usuario, las empresas deben fundamentar y justificar la respuesta brindada al usuario y poner a disposición la documentación de sustento.

Artículo 10. Registro y respuesta a los requerimientos

10.1 Al momento de la presentación del requerimiento, para aquellos casos en los que el usuario solicite la respuesta por escrito, las empresas deben requerir que se señale el canal de recepción de la respuesta, considerando los canales y otros aspectos indicados en el párrafo 8.2. Para tal efecto, previamente, deben informar a los usuarios los canales establecidos para dar respuesta a sus requerimientos a fin de que estos puedan elegir el canal aplicable. En caso el usuario no indique el canal para dar respuesta al requerimiento, la empresa la enviará a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

10.2 Para la atención de requerimientos, las AFP deben aplicar lo dispuesto en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP y demás normativa emitida por la Superintendencia aplicable al SPP, sobre su atención.

Artículo 11. Sustentos y archivo de los reclamos y requerimientos

11.1 En caso las respuestas a los reclamos y requerimientos se envíen a la dirección domiciliaria, la empresa debe conservar los cargos de las comunicaciones remitidas, conforme a lo establecido en la Ley General. De remitirse por canal digital, la empresa debe conservar la constancia del envío de la respuesta del reclamo. La notificación de la respuesta a la dirección domiciliaria de los usuarios debe considerar lo siguiente:

- a) El cargo de entrega debe acreditar los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación.
- b) Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si - habiéndose realizado un primer intento, debidamente evidenciado-, no se encuentra en el domicilio persona que pueda recibir el referido documento, debe dejarse la notificación bajo puerta, dejando constancia de ello en el cargo respectivo, debiendo consignarse la fecha, hora y características principales de la fachada del inmueble.

11.2 Las empresas deben implementar mecanismos que permitan el archivo adecuado de los expedientes de reclamos y requerimientos, los cuales deben contener la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso particular; con excepción de los casos de reclamos que han sido declarados a favor del cliente como consecuencia de la aplicación de políticas internas; y, de los requerimientos atendidos en el momento en que se realizan.

CAPÍTULO V

GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

Artículo 12. Indicadores e informes de gestión

12.1 Las empresas deben implementar indicadores y umbrales de alerta que refuercen la gestión del sistema de atención de reclamos y requerimientos. La Superintendencia puede definir indicadores y umbrales relacionados a la gestión de reclamos y requerimientos de manera complementaria a los determinados por la empresa.

12.2 El responsable del área de atención de reclamos elabora como mínimo informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos y requerimientos, indicando, al menos, los siguientes aspectos:

a) Las operaciones, productos o servicios que son objeto de mayor número de reclamos y/o requerimientos, el tiempo promedio de atención, así como el análisis de los principales motivos o causas que hayan generado dichos reclamos.

b) Evolución de los indicadores establecidos en el párrafo 12.1 con relación a sus umbrales.

c) Medidas correctivas y/o (*) **NOTA SPIJ** oportunidades de mejora identificadas a partir del análisis de la causa de los reclamos y los resultados del seguimiento a los indicadores de gestión, así como las fechas y responsables de su implementación.

d) Resultados del seguimiento a la implementación de las medidas correctivas y/o oportunidades de mejora correspondientes a informes anteriores; así como acciones a ser propuestas a la Gerencia en caso de demoras en su ejecución.

e) Otros que señale la Superintendencia.

12.3 La elaboración de los referidos informes deben ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la Gerencia General y de las gerencias de las referidas áreas, así como del Oficial de Conducta de Mercado de la empresa, según corresponda.

Artículo 13. Capacitación

13.1 Las empresas deben elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos, que incluya aspectos relacionados al marco normativo aplicable a dichas empresas, a las normas en materia de conducta de mercado y protección al consumidor, así como respecto a sus funciones. El referido plan es puesto en consideración previa del Directorio, y aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año.

13.2 Para aquellas empresas comprendidas en el ámbito de los Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado, el plan anual de capacitación antes señalado puede encontrarse incluido en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Conducta de Mercado.

13.3 En caso de que se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de conducta de mercado y protección al consumidor, u otros aspectos normativos relevantes, debe brindarse la capacitación correspondiente al personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos sobre dichas modificaciones.

CAPÍTULO VI

DIFUSIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN

Artículo 14. Información al usuario

14.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, a través de sus canales electrónicos o digitales, y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, información, afiches y/o folletos sobre los procedimientos de atención de reclamos y requerimientos, los requisitos para su trámite, plazos de atención, los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación y canales para la recepción o puesta a disposición de la respuesta.

14.2 Las empresas deben mantener a disposición del público, material informativo otorgado por la Superintendencia con relación a la labor que realiza, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de reclamos o requerimientos relacionados con los productos y/o servicios que prestan las empresas; pudiendo ser difundida a través de sus canales presenciales, electrónicos o digitales.

14.3 Las empresas deben implementar mecanismos de difusión a través de canales masivos que busquen prevenir incidentes de fraude que hayan sido identificados a partir del análisis de reclamos, donde se señalen las medidas de seguridad que deben adoptar los usuarios, para mitigar su ocurrencia.

Artículo 15. Difusión de estadísticas por parte de la empresa

15.1 Las empresas deben difundir, a través de su página web, en el portal o zona específica en la que se difunde información asociada a productos y servicios que se ofrecen al usuario, de forma destacada y de fácil acceso para los usuarios, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.

15.2 La información que se difunda debe mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa en cada periodo informado a la Superintendencia. Para la difusión de la información se considera lo siguiente:

- a) No considera reclamos reiterativos.
- b) Se clasifica por las diez (10) operaciones, productos o servicios que, con mayor frecuencia, sean objeto de reclamo.
- c) Permite identificar y resalta los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo.
- d) Permite distinguir el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa
- e) Incluye el tiempo promedio de atención.
- f) Incluye el número total de operaciones de la empresa.

g) Es consistente con la información de los reportes de reclamos N° RR1, RR2 y RR3 enviados a la Superintendencia.

h) No considera las comunicaciones registradas bajo el código de producto 112 y motivo 39, por no estar vinculadas a los productos y servicios contratados, o a las operaciones asociadas a estos.

15.3 La información publicada en la página web de las empresas debe considerar un periodo no menor de 2 años, de acuerdo con la frecuencia del reporte.

15.4 Las empresas pueden mostrar en su página web, de manera separada de aquella citada en el párrafo 15.2, la información relativa a los reclamos que hayan sido declarados procedentes, como consecuencia de la aplicación de las políticas internas indicadas en literal d) del párrafo 4.3, en caso corresponda.

Artículo 16. Reporte a la Superintendencia

16.1 Las empresas deben reportar mensualmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada mes, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Estas estadísticas deben considerar información referida al número de reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos, motivos y submotivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa en el último periodo.

16.2 Las estadísticas deben remitirse a la Superintendencia vía el Sub-módulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando, según corresponda, los reportes de reclamos N° RR1, RR2 y RR3 que se presentan como Anexo N° 2 de la Resolución. Para tal fin, deben tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos de la Resolución, así como sus respectivos lineamientos.

16.3 La actualización de las tablas de códigos señaladas en el párrafo previo se publica en el portal web de la Superintendencia (<https://www.sbs.gob.pe/>) y comunica a las empresas por Oficio Múltiple, para el reporte correspondiente.

16.4 Tratándose de empresas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, estas deben remitir la estadística de reclamos en archivo Excel, al buzón estadisticasreclamos@sbs.gob.pe, con los campos señalados en el Anexo N°2.

16.5 Las empresas deben disponer de mecanismos que permitan extraer la información contenida en las bases de datos de reclamos y requerimientos señalados en los párrafos 4.5 y 6.4 de este Reglamento, para fines de reporte periódico.

17. Absolución de consultas en forma grupal o gremial

17.1 Las empresas pueden organizarse de manera grupal o gremial para absolver y atender las consultas de los usuarios, siempre que no quede duda respecto de la identidad y responsabilidad que corresponde a la empresa a la que se dirige y que recibe la consulta. En este caso, se debe poner en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de haber decidido la implementación de dicho sistema. Las empresas deben informar en dicho plazo sobre los procedimientos de atención establecidos, así como lo establecido en sus manuales de organización y funciones para este tipo de atención de consultas.

CAPÍTULO VII

TRATAMIENTO PROPORCIONAL

Artículo 18. Tratamiento proporcional

18.1 Las empresas señaladas a continuación, por su tamaño y características particulares, se encuentran sujetas a las disposiciones establecidas en el presente Capítulo:

a) Aquellas comprendidas en el literal B del artículo 16 y en el artículo 17 de la Ley General, así como las empresas de seguros que comercialicen exclusivamente seguros de Invalidez y Sobrevivencia Colectivo - SISCO.

b) Derramas y Cajas de Beneficios.

c) Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).

18.2 A las empresas señaladas en el párrafo 18.1 le son de aplicación las siguientes disposiciones:

a) Para la presentación de reclamos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios como mínimo: a) la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas; y un canal adicional de entre los listados en el párrafo 8.1 del Reglamento.

b) Para la presentación de requerimientos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios la red de oficinas de atención al público. En caso no cuenten con estas, deben desplegar uno de los canales listados en el párrafo 8.1 del Reglamento.

c) Las labores de atención de reclamos y requerimientos pueden ser encargadas a un área o funcionario de la empresa que realice otro tipo de funciones, siempre que se asegure que ello no genera conflictos de intereses.

d) Las empresas deben elaborar un informe anual sobre la evolución de la atención de reclamos y requerimientos, a la que se hace referencia en el párrafo 12.2 del Reglamento.

e) Las demás disposiciones del presente Reglamento.

Artículo 19. Solicitud de tratamiento proporcional

19.1 De forma excepcional, aquellas empresas no comprendidas en el párrafo 18.1 del Reglamento pueden solicitar autorización previa de la Superintendencia para que les sean de aplicación las disposiciones establecidas en el párrafo 18.2, en razón de su naturaleza, tamaño y de la complejidad de sus productos y servicios; y siempre que el volumen y evolución de reclamos y las políticas aplicadas así lo justifiquen.

19.2 En la solicitud de tratamiento proporcional que presenten las empresas referidas en el párrafo anterior debe anexarse los siguientes documentos:

1. Informe que sustente la aplicación del régimen de tratamiento proporcional considerando la naturaleza, tamaño, y complejidad de los productos y servicios que comercializa a los usuarios.
2. Detalle de los canales que se encontrarán a disposición de los usuarios para la presentación de reclamos y requerimientos.
3. Descripción de si las labores de atención de reclamos y requerimientos serán encargadas a un área o funcionario de la empresa que realice otro tipo de funciones o si se encuentran a cargo de un área o funcionario de manera exclusiva.
4. En caso de que las labores de atención de reclamos y requerimientos se desempeñen de manera no exclusiva, el análisis de compatibilidad de funciones asegurando que no exista conflictos de interés entre estas, así como el detalle de las funciones de cada puesto.
5. Últimos cuatro informes de trimestrales de gestión de reclamos.

19.3 Si en uso de sus facultades de supervisión, la Superintendencia determina que el tratamiento proporcional implementado por la empresa no permite una adecuada gestión de reclamos y/o requerimientos, pueda dejar sin efecto la autorización otorgada en el marco del párrafo 19.1.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES

Primera. - Las autorizaciones para no contar con áreas exclusivas de atención de reclamos y/o no contar con algún canal para la presentación de reclamos, otorgadas al amparo de las disposiciones de la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, así como las designaciones del responsable titular y alterno para la atención de reclamos, mantienen su vigencia.

Segunda. - Lo establecido en este reglamento no exime del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables referidas a los reclamos y requerimientos, comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

Asimismo, las empresas deben mantener un registro de todas las quejas presentadas por los usuarios, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Para ello, podrán utilizar la base de datos requerida en el párrafo 4.5 del artículo 4 del presente reglamento, bajo los códigos de producto 112 y motivo 39."

Artículo Segundo. - Modificar la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020:

TÍTULO VI

Disposiciones para las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico

Artículo Tercero. - Modificar el artículo 42 del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 809-2019 y sus normas modificatorias, de acuerdo con el siguiente texto:

Artículo 42. Atención de reclamos

42.1 A las empresas corredoras de seguros pertenecientes a los segmentos 1 y 2 se les aplica las siguientes disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por RESOLUCIÓN SBS N° 04036-2022:

1. Artículo 4, con excepción del párrafo 4.7. Para determinar las disposiciones vinculadas a los canales puestos a disposición de los usuarios para la presentación de reclamos, aplica el numeral 1 del párrafo 42.4 del presente artículo.

2. Párrafo 7.1 del Artículo 7.

3. Párrafo 8.2 del artículo 8.

4. Artículos 9, 11, y 14, con excepción del párrafo 14.3.

5. Párrafo 16.1 del artículo 16. La información sobre las estadísticas de reclamos se remite en archivo Excel, a través de la Plataforma Electrónica de Supervisión o del medio que determine la Superintendencia, con los campos señalados en el Anexo N° 2 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.

6. Literal c) y d) del párrafo 18.2 del artículo 18.

42.2 Los corredores de seguros pertenecientes al segmento 3 deben registrar los reclamos de acuerdo a lo señalado en párrafo 4.5 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, y mantener los sustentos de su atención a disposición de la Superintendencia.

42.3 Adicionalmente, todos los corredores de seguros deben:

1. Trasladar el reclamo relacionado al producto contratado por el asegurado a la empresa de seguros, si el reclamo es contra esta última, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.

2. En caso el corredor de seguros interponga un reclamo en representación del asegurado, debe entregar al asegurado la constancia de presentación del reclamo emitida por la empresa de seguros, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, contados desde la recepción de la constancia y realizar el seguimiento de la oportunidad de la respuesta al asegurado.

42.4 Los corredores de seguros pertenecientes a todos los segmentos deben cumplir con lo siguiente:

1. Poner a disposición de los contratantes y/o asegurados potenciales como mínimo uno de los siguientes canales de recepción de reclamos:

a) Red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas.

b) Vía telefónica; o

c) Canales digitales (correo electrónico, página web, aplicación de dispositivos móviles, entre otros.)

2. Aplicar los plazos de atención señalados en el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.
3. Entregar una copia del reporte a que se hace referencia en el párrafo 9.1 del artículo 9 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.
4. Mantener la constancia de la notificación de la respuesta al reclamo.

Artículo Cuarto. - Los anexos que forman parte de la Resolución se publican en el portal institucional (www.sbs.gob.pe), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS y sus normas modificatorias.

Artículo Quinto.- Incorporar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución N°1678-2018 y sus normas modificatorias, el procedimiento N° 206 “Autorización para aplicar el régimen de tratamiento proporcional para la Gestión de Reclamos y Requerimientos”, conforme al texto que se adjunta a la presente resolución y se publica conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091, en el portal institucional (www.sbs.gob.pe).(*)

Artículo Sexto.- Incorporar en el Anexo 1: Infracciones Comunes del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias, lo siguiente:

I. Infracciones Leves

30) No incluir en el reporte del reclamo y/o en la comunicación de respuesta al usuario, la información mínima establecida en la normativa vigente.

II. Infracciones Graves

79) No contar con las bases de datos de reclamos y/o requerimientos, y/o no mantenerlas actualizadas, de acuerdo al contenido establecido en la normativa vigente.

80) No contar con un sistema de respaldo de reclamos, conforme a lo establecido en el reglamento.

81) No entregar o poner a disposición de los usuarios, el reporte de presentación y código del reclamo cuando este es presentado en un canal distinto a la oficina, de una muestra significativa revisada por la Superintendencia.

Artículo Séptimo.- Modificar el Anexo 1: Infracciones Comunes del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias, lo siguiente:

I. Infracciones leves

8) No cumplir con atender los reclamos y/o requerimientos presentados por los usuarios, incluidos los de potenciales pensionistas, de acuerdo con los procedimientos y/o dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

9) No mantener a disposición del público o proporcionar de manera errada, la información referente al procedimiento de atención de reclamos y/o requerimientos, y/o no difundir o difundir de manera errada las estadísticas de reclamos, conforme lo establecido en la normativa vigente.

II. Infracciones Graves

61) Con relación a la gestión de reclamos y requerimientos:

a) No implementar y/o incumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa relacionados a la administración integral de los reclamos y requerimientos.

b) No cumplir con la elaboración de informes de gestión y/o que estos no cumplan con los aspectos requeridos en la normativa vigente y/o que no sean comunicados a las áreas de la empresa señaladas en dicha normativa.

62) No contar con los canales de recepción y/o respuesta de reclamos, conforme a la normativa vigente.

Artículo Octavo. - La presente Resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2024, siendo dicho mes el primer periodo a reportar de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 del Reglamento. A la entrada en vigencia del citado Reglamento, quedan derogadas la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario y el Capítulo I del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020; con excepción de los párrafos 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.7 del artículo 7 del presente Reglamento que entran en vigencia a los 60 días calendario de la publicación de esta Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

MARIA DEL SOCORRO HEYSEN ZEGARRA

Superintendente de Banca, Seguros y AFP

[Enlace Web: TUPA \(PDF\).](#)

NOTA: Este TUPA se descargó desde el portal web del diario oficial “El Peruano” de la sección Normas Legales, con fecha 06 de enero de 2023.

(*) De conformidad con el [Numeral 1 del Artículo Sexto de la Resolución SBS N° 03240-2023](#), publicada el 03 octubre 2023, se dispone modificar el código del motivo de reclamo 115 “Indebida contratación” aplicable a las empresas supervisadas del Anexo C: Códigos de Motivos de Reclamos, conforme se detalla en el citado numeral.

[Enlace Web: Anexo \(PDF\).](#)

NOTA: Este Anexo no ha sido publicado en el diario oficial “El Peruano”, se descargó desde el portal web de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con fecha 03 de octubre de 2023.