



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 30 de setiembre de 2015

**CIRCULAR N° G – 184 – 2015**

-----  
**Ref.: Circular de Atención al Usuario**  
-----

Señor

**Gerente General:**

Sírvase tomar conocimiento de que, en uso de la atribución conferida por el numeral 9 del artículo 349° de la 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, en adelante Ley General, y por el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF y sus normas modificatorias, la Superintendencia emite la Circular de Atención al Usuario; y, habiendo cumplido con la prepublicación de normas dispuesta en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, dispone la publicación de la circular:

## 1. Alcance

Las disposiciones de la circular son aplicables a las empresas señaladas en los artículos 16° y 17° de la Ley General, al Banco de la Nación, a la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las Derramas y Cajas de Beneficios, 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.

Las empresas se rigen por las disposiciones de la circular, en concordancia con las disposiciones o normas especiales y/o complementarias aplicables, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

## 2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la circular, considérense las siguientes definiciones:

- a) Denuncia: aviso o puesta en conocimiento de la Superintendencia, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa denunciada.
- b) Días: días calendario.
- c) PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.
- d) Reglamento de Transparencia: el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias y/o el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 3199-2013.
- e) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- f) Usuario: persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### 3. Sistema de Atención de Requerimientos

- 3.1 Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa. Para efectos de lo dispuesto en la circular, los requerimientos comprenden la atención de:
- Consultas; entendiéndose por estas a 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.
  - Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.
  - Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el numeral 3.2.
- 3.2 No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:
- Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
  - Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos.
  - La contratación de nuevos productos y/o servicios.
- 3.3 Las empresas deben contar con manuales para la atención de requerimientos que establezcan, por lo menos, lo siguiente:
- Los canales puestos a disposición de los usuarios o terceros en nombre de estos, para su presentación.
  - El procedimiento, plazos de atención y canales establecidos para dar respuesta a los requerimientos considerando lo indicado en el numeral 4.2.
  - Los tipos de requerimiento que pueden ser atendidos en el momento en que se realizan.
  - El procedimiento de archivo de la documentación y los responsables de su conservación.

### 4. Procedimiento para la presentación, registro y respuesta a requerimientos

- 4.1 Al momento de la presentación del requerimiento, las empresas deben requerir a los usuarios que señalen el canal de recepción de la respuesta, considerando los canales indicados en el numeral 4.2 y deben mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada. 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.
- 4.2 Las empresas deben considerar como mínimo, el domicilio o correo electrónico registrado por el usuario, para aquellos casos en los que el cliente solicite la respuesta por escrito; sin perjuicio de que puedan establecer otros canales siempre que permitan dejar constancia de la puesta a disposición o entrega de la respuesta al usuario.

En aquellos casos en los que el usuario requiera una respuesta por escrito, pero no haga referencia al canal al que debe darse respuesta, la empresa puede enviar la respuesta a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario, indistintamente.

- 4.3 En caso de que el requerimiento se presente por un tercero en nombre del usuario, las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el requerimiento se presenta en nombre del usuario.



## **SUPERINTENDENCIA** DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- 4.4 Se debe mantener un registro de requerimientos, asignando un código interno de seguimiento y considerando la información indicada en el numeral 10 de la circular. 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 numeral 4.2.
- 4.5 Para la atención de requerimientos, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse, ante los usuarios, con sus nombres y apellidos.
- 4.6 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.

### **5. Sistema de Atención de Reclamos**

- 5.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. 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.
- 5.2 Las empresas deben contar con manuales para la atención de reclamos que establezcan, por lo menos, lo siguiente:
  - a) Los canales puestos a disposición de los usuarios o terceros en nombre de estos, para su presentación, considerando lo indicado en el numeral 5.3.
  - b) El procedimiento para su registro, seguimiento y atención, que incluyan los requisitos de presentación, los plazos internos de atención y la interacción con otras áreas.
  - c) El procedimiento de archivo de la documentación y los responsables de su conservación.
  - d) La identificación de los reclamos que por sus características siempre serán resueltos en beneficio del usuario sin requerir análisis del caso particular, aspectos adicionales señalados en la circular.
  - e) Otros a criterio de las empresas.
- 5.3 Las empresas deben poner a disposición de los usuarios, por lo menos, los siguientes canales de recepción de reclamos: a) red de oficinas de atención al público; b) vía telefónica al número designado para la recepción de reclamos; c) vía electrónica al correo electrónico establecido por la empresa y/o su página web. Las empresas pueden solicitar a la Superintendencia, excepciones para la implementación de los canales indicados en los literales b) y/o c), sustentando dicho pedido en su tamaño y/o en el volumen de reclamos que registran.
- 5.4 Las empresas deben contar con un sistema de respaldo al sistema de atención de reclamos, que puede ser físico o virtual, para aquellos casos en los que no pueda ser usado el sistema originalmente establecido por la empresa para la atención de reclamos.
- 5.5 Se deben registrar todos los reclamos que formulen los usuarios en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal o medio utilizado para su



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

presentación. Dicho registro debe permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al reclamo. Adicionalmente, se debe consignar, en el soporte informático del sistema de atención de reclamos, la fecha en que fue atendido cada reclamo.

- 5.6 Para la atención de reclamos, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con sus nombres y apellidos.
- 5.7 Para el caso de las empresas del sistema financiero, los canales de recepción y atención de reclamos son autónomos de aquellos implementados por la empresa para comunicar el extravío o sustracción de tarjetas, o su información, así como los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas, relacionadas con dichos eventos.

## 6. Área de Atención de Reclamos

- 6.1 Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de reclamos, la que debe contar con los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Las empresas deben adoptar las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento y manejo de las normas aplicables, políticas, procedimientos y plazos internos de atención al usuario establecidos por la empresa.
- 6.2 Para tal efecto, las empresas deben designar un responsable del área de atención de los reclamos. Su designación debe ser informada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días posteriores al inicio del ejercicio de sus funciones, adjuntando información actualizada respecto a la organización, infraestructura y políticas establecidas para el funcionamiento del área encargada de la atención de reclamos, identificando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros. Asimismo, debe nombrarse un responsable alterno que será el encargado de dar cumplimiento a las obligaciones detalladas en la circular, únicamente en ausencia del titular. Su designación será puesta en conocimiento de la Superintendencia, considerando -para tal efecto- el plazo señalado en el párrafo precedente.
- 6.3 Cualquier modificación sustantiva, respecto de la información señalada en el punto 6.2, debe ser comunicada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.
- 6.4 Las empresas, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.2 y 6.3, deben remitir la información a la Superintendencia, tanto por escrito como por medios electrónicos a la dirección [transparencia@sbs.gob.pe](mailto:transparencia@sbs.gob.pe).
- 6.5 La Superintendencia puede permitir, excepcionalmente, a aquellas empresas que por su volumen de reclamos y tamaño no requieran contar con un área de atención de reclamos, encargar las labores de dicha área especializada a otra área o funcionario de la empresa que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos, conforme al marco normativo vigente. Las empresas pueden solicitar autorización a la Superintendencia para la aplicación de dicho tratamiento excepcional, remitiendo la información que la Superintendencia les requiera para tal efecto. La presente disposición no resulta aplicable en el caso de las AFP.

Las AFOCAT, por su tamaño y volumen de operaciones, pueden encargar las labores del área de atención de reclamos a otra área o funcionario que designe, sin requerir autorización previa de la



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Superintendencia. Sin perjuicio de ello, deberán remitir la información a la que se refieren los numerales 6.2 y 6.3, en lo que corresponda.

### **7. Responsable del Área de Atención de Reclamos**

- 7.1 El responsable del área de atención de reclamos se encarga de:
- a) Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, referidos a la atención de reclamos.
  - b) Elaborar los informes de gestión a los que se hace referencia en el numeral 13, así como velar por el cumplimiento de la circular.
  - c) Atender las solicitudes realizadas por la Superintendencia, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios de las empresas o a los requerimientos formulados por terceros ante la Superintendencia.
  - d) Coordinar de manera permanente con el oficial de atención al usuario sobre los aspectos regulados en la circular, en el caso de las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia aplicable a las empresas del sistema financiero o del sistema de seguros.

### **8. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos**

- 8.1 Los usuarios tienen derecho a presentar reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.3 de la circular. La red de oficinas de atención al público de las empresas debe recibir y canalizar la información de sustento que otorguen los usuarios, como consecuencia de la presentación de un reclamo, sin importar el canal empleado para su presentación.
- 8.2 En aquellos casos en los que el reclamo sea presentado por un tercero, las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el reclamo se presenta en nombre del usuario.
- 8.3 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deben:
- a) Registrar los datos personales del usuario y, de acuerdo a lo señalado por este, registrar la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deben dar respuesta al reclamo. Adicionalmente, la empresa y el usuario podrán pactar que la respuesta sea entregada en una oficina de atención al público de la empresa, siempre que esta considere dicho mecanismo de respuesta. Las partes pueden pactar un mecanismo de respuesta específico para los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios, siempre que pueda acreditarse fehacientemente el referido pacto.

En caso no se haga referencia al medio aplicable para dar la respuesta al reclamo, la empresa enviará la respuesta a la dirección domiciliaria o correo electrónico registrado por el usuario.

- b) Formular un reporte sobre la presentación del reclamo que considere, como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 1 – A, B, C, D o E de la circular, según se trate del: i) sistema financiero o de las empresas prestadoras de servicios complementarios o conexos, ii) sistema de seguros, iii) AFOCAT, iv) derramas y cajas de beneficios o v) SPP, respectivamente. Este reporte será entregado al usuario como constancia de la presentación del reclamo, si este se realiza en una oficina de atención al público.

Cuando el reclamo se presente por canales distintos al indicado en el párrafo precedente, se debe:



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

b.1) Otorgar al momento de la presentación del reclamo, una constancia o código de registro, que debe contemplar el número de identificación del reclamo y la fecha y hora de su presentación.

b.2) Acordar con el usuario la forma en que se hará entrega de la constancia, a través de una oficina de atención al público de la empresa, correo electrónico, entre otros mecanismos implementados por las empresas. En cualquier caso, el reporte debe encontrarse a disposición del usuario el día en el que es presentado el reclamo, siempre que este se realice dentro del horario en el que opera la red de oficinas de atención al público de las empresas; caso contrario, el día hábil siguiente.

Cuando el reclamo se presente por un tercero en nombre del usuario, la constancia de recepción del reclamo presentado se considera como el cumplimiento de la emisión del reporte, siempre que en dicho documento se haga referencia al canal al que puede acceder el usuario, para obtener la información detallada en el Anexo N° 1 – A, B, C, D o E de la circular, según corresponda, sobre el reclamo presentado, considerando lo indicado en el párrafo precedente. Las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el reclamo se presenta en nombre del usuario.

- 8.4 Las empresas pueden requerir al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuenten con esta o no la puedan obtener, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación, y precisando las consecuencias derivadas del incumplimiento del mencionado requerimiento. De ser posible, las empresas deben orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.
- 8.5 Las empresas deben sustentar la atención de todos sus reclamos, y dicho sustento 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, se puede considerar como sustento los manuales que recojan estas políticas.
- 8.6 Tratándose de reclamos resueltos a favor de las empresas, estas deben fundamentar sus decisiones en la comunicación de respuesta al usuario, adjuntando, de ser el caso, copia del documento de sustento correspondiente. Asimismo, en dicha comunicación, se deben mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante, de no encontrarse conforme con el resultado del pronunciamiento, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; la Superintendencia, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados al SPP; y la Superintendencia Nacional de Salud, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud; según corresponda.
- 8.7 Para la aplicación de la circular, se entiende que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos haya sido atendido a favor del usuario, sin que subsista controversia sobre los hechos expuestos en el reclamo.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### 9. Cómputo de plazos y notificación

#### **Aspectos relacionados al cómputo de plazos**

- 9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

- 9.2 Las empresas deben cumplir con comunicar la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en el numeral 9.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo debe estar a disposición de la Superintendencia. Dicha ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

La ampliación excepcional del plazo no resulta aplicable en aquellos casos en los que normativamente se establezca plazos máximos para su atención.

- 9.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia desde la fecha de su presentación ante las empresas, hasta la fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta por parte de la empresa, a través del canal establecido. La empresa debe contar con el sustento correspondiente de la notificación o puesta a disposición.

#### **Notificación o puesta a disposición de respuesta a reclamos**

- 9.4 La notificación de la respuesta al reclamo debe ser comunicada por escrito, a la dirección domiciliaria o electrónica, según lo indicado por el usuario. El usuario podrá solicitar que la respuesta al reclamo se encuentre disponible en una oficina de atención al público de la empresa, para lo cual deberá dejarse constancia de la elección de este mecanismo de respuesta. Para la notificación debe cumplirse con lo siguiente:

- a) En el caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, estas deben ser sustentadas por la empresa, la cual debe conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Estos cargos deben 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.

Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si – habiéndose realizando 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.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- b) En caso de notificación por correo electrónico, esta se tendrá por válidamente realizada con la constancia de envío de la respuesta del reclamo dirigida a la dirección de correo electrónico brindada por el usuario.

9.5 En el caso de que las partes lo hayan pactado, la notificación de la respuesta a los reclamos resueltos a favor de los usuarios podrá efectuarse a través de un mecanismo de respuesta distinto a los señalados en el numeral 9.4, siempre que permita dejar constancia de la notificación. En los reclamos resueltos en beneficio del usuario que impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, el cómputo del plazo se entiende finalizado en la fecha en la cual el usuario se encuentre en aptitud de conocer la medida adoptada a su favor, a través de los medios pactados de conformidad con el numeral 8.3 a), debiendo la empresa conservar el sustento correspondiente. Dicha información debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

## 10. Archivo de la documentación

10.1 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 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. La citada documentación debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

10.2 Las empresas pueden hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deben contar con la autorización de la Superintendencia y contener las características contempladas en el Decreto Legislativo N° 681, Resolución SBS N° 5860-2009 y normas relacionadas, sobre conservación y sustitución de archivos.

## 11. Información al usuario

11.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, en su página web y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, afiches y/o folletos con información sobre:

- a) Los procedimientos de atención de requerimientos y reclamos: los requisitos para sus trámites, los plazos máximos de atención y los canales puestos a disposición de los usuarios para su correspondiente presentación.
- b) Los mecanismos a disposición de los usuarios para la recepción/puesta a disposición de la respuesta al reclamo o requerimiento presentado.

11.2 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 requerimientos, reclamos o denuncias relacionadas con los productos y/o servicios que prestan las empresas.

## 12. Indicadores de gestión

Las empresas deben establecer indicadores de gestión que constituyan mecanismos de control para el adecuado manejo del sistema de atención a los usuarios, para la atención de requerimientos y reclamos. Estos indicadores deben estar a disposición de la Superintendencia cuando así lo requiera.

La Superintendencia puede señalar aquellos indicadores y parámetros mínimos relacionados a los aspectos contemplados en la circular, que deben considerar las empresas en función a los servicios y/o





## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

productos que ofrecen en el mercado, aspectos que serán puestos en conocimiento de estas para su respectiva implementación y reporte mediante oficio múltiple.

### **13. Informes de gestión**

- 13.1 El responsable del área de atención de reclamos elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos: a) las operaciones, productos o servicios, según corresponda, b) los motivos objeto de mayor número de reclamos, c) el tiempo promedio de atención, d) las medidas correctivas adoptadas, e) las oportunidades de mejora detectadas, f) los indicadores de gestión establecidos en el numeral 12, y g) otros que señale la Superintendencia a través de oficio múltiple.

Para el caso de los requerimientos, se deben elaborar informes trimestrales considerando los aspectos mínimos detallados en el párrafo anterior, en lo que corresponda, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia por oficio múltiple.

Los resultados de los referidos informes deben ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la gerencia general. En el caso de las empresas bajo el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia aplicable a las empresas del sistema financiero o del sistema de seguros, según corresponda, dichos resultados también deben coordinarse con el oficial de atención al usuario.

- 13.2 Los informes de gestión deben estar a disposición de la Superintendencia con el correspondiente sustento. Se debe permitir que la Superintendencia acceda al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones, así como a los proyectos de mejora implementados, los cuales deben ser detallados a requerimiento de este órgano de supervisión y control.

### **14. Difusión de información de reclamos a través de la página web**

Cada empresa debe 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, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.

La información que se difunda debe mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, productos o servicios que, con mayor frecuencia, sean objeto de reclamo, al último trimestre informado a la Superintendencia, señalando los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo. Asimismo, debe distinguirse el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su atención y el número total de operaciones de la empresa en el último trimestre, considerando según corresponda, lo indicado en los reportes de reclamo N° RR1, RR2 y RR3, que se presentan como Anexo N° 2 de la circular. Tal información debe mantenerse en su página web por un plazo no menor de un año.

Las empresas pueden mostrar, adicionalmente y en forma desagregada, información relativa a los reclamos que hayan sido declarados procedentes, como consecuencia de la aplicación de las políticas internas indicadas en el numeral 8.5 de la circular, en caso corresponda.

### **15. Comunicación de Estadísticas**

- 15.1 Las empresas deben reportar trimestralmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Dichas estadísticas deben considerar información referida al número de



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos y motivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa en el último trimestre.

15.2 Las citadas estadísticas deben remitirse a la Superintendencia vía el Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando, según corresponda, los reportes de reclamo N° RR1, RR2 y RR3 que se presentan como Anexo N° 2 de la circular, según corresponda. Para tal fin, deben tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos de la circular, las que pueden ser actualizadas por la Superintendencia mediante oficio múltiple.

15.3 Tratándose de empresas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, los reportes antes mencionados deben enviarse en archivo Excel, vía correo electrónico, a la dirección [transparencia@sbs.gob.pe](mailto:transparencia@sbs.gob.pe)<sup>1</sup>.

### 16. Capacitación

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 transparencia de información 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.

Para aquellas empresas comprendidas en el ámbito del Reglamento de Transparencia, se entenderá que se ha dado cumplimiento a la obligación de elaborar el plan anual de capacitación del personal, cuando el referido plan haya sido incluido en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario.

Sin perjuicio de lo expuesto, en caso de que se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de transparencia de información y protección al consumidor, u otros aspectos normativos relevantes, debe informarse al personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos sobre dichas modificaciones.

La documentación que sustente el cumplimiento de lo dispuesto en el presente numeral debe encontrarse a disposición de la Superintendencia<sup>2</sup>.

### 17. Absolución de consultas en forma grupal o gremial<sup>3</sup>

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 que recibe la consulta. En este caso, se debe poner en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días de haber decidido la implementación de dicho sistema. Las empresas deben informar en dicho plazo sobre los procedimientos de atención establecidos, así como sus manuales de organización y funciones.

Lo expuesto no elimina el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de subcontratación dispuestas en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.

<sup>1</sup> Fe de erratas en El Peruano de fecha 7/10/2015.

<sup>2</sup> Fe de erratas en El Peruano de fecha 7/10/2015.

<sup>3</sup> Fe de erratas en El Peruano de fecha 7/10/2015.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### **18. Anexos**

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

### **19. Oficio Múltiple**

La Superintendencia, por oficio múltiple, puede establecer interpretaciones sobre aspectos relacionados al cumplimiento de la circular.

### **20. Disposiciones finales**

Las comunicaciones realizadas por los usuarios y que no se ajusten a las categorías de requerimientos y reclamos de acuerdo a lo indicado en esta circular, deben ser tipificados de acuerdo a la calificación que para tal efecto establezcan internamente las empresas, la que deberá encontrarse a disposición de la Superintendencia.

### **21. Vigencia**

La circular entra en vigencia el 1 de enero de 2016, con excepción de los numerales 5 y 8 que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la circular.

Al día siguiente de la publicación de la circular, queda sin efecto la Circular N° G-176-2014 y sus normas modificatorias.

La Superintendencia, mediante oficio múltiple, determina la forma en que se remite la información que se genere en los dos últimos trimestre del 2015, que es la correspondiente a los reportes 24, 24- A y 24-B de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009 y sus normas modificatorias<sup>4</sup>.

Lo establecido no elimina el cumplimiento de las disposiciones aplicables 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.

Atentamente.

### **SERGIO ESPINOSA CHIROQUE**

Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)

---

<sup>4</sup> Fe de erratas en El Peruano de fecha 7/10/2015.



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

**Anexo N° 1 - A**

**Formulario de atención de reclamos  
Sistema Financiero  
Servicios complementarios y conexos**

Número de reclamo  
Fecha de reclamo

**Datos Personales:**

Apellido paterno	Apellido materno		Nombres					
Razón social / denominación social	Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)							
Documento de Identidad:	DNI	carre de extranjería	Pasaporte	RUC	N°			
Dirección:								
	Calle/ av. / Jr.	N°/MZ	Lotc	Int/Dpto	Urb.	Distrito	Provincia	
							Departamento	
Teléfono fijo		Celular		Correo electrónico				
Vía del reclamo:	Personal	Telefónica	Correo electrónico	Carta	Otro:			

**Operaciones/servicios/productos**

Cuenta de ahorros (remuneraciones)		Transferencia de fondos (interbancario o intrabancario)	
Cuenta corriente		Títulos valores (pagaré, cheque, otros)	
Cuenta CTS		Pago de Servicios	
Cuenta de ahorros (otras)		Custodia de Valores	
Depósito a Plazo fijo		Dinero Electrónico	
Tarjeta de Débito		Garantías	
Tarjeta de crédito		Seguros	
Crédito de consumo		Atención al público	
Crédito Hipotecario		Otros:	
Crédito Pyme			

**Especificaciones de la operación/servicio/producto (según corresponda):**

N° de cuenta		Tipo de Seguro:	
N° de tarjeta		Otros:	
Moneda			

**Motivos:**

Transacciones mal procesadas / mal realizadas		Cobros indebidos: intereses, comisiones, gastos, tributos	
Problemas con cajeros automáticos propios		Problemas relacionados con cajeros corresponsales	
Problemas con cajeros automáticos ajenos		Demora/incumplimiento en envíos de correspondencia	
Operaciones no reconocidas		Demora en la rectificación en la central de riesgos	
Otros problemas presentados con la tarjeta		Errores en la compra o venta de moneda extranjera	
Resolución del contrato		Problemas relacionados con las garantías	
Incumplimiento del secreto bancario		Problemas con cheques	
Entrega de Bbilletes falsos		Otros:	

**Monto reclamado:**

<b>Documentos que se adjuntan:</b>	1	
	2	
	3	
	4	
	5	

**Detalle del reclamo:**

**Plazo estimado para resolver:**

Firma del cliente	Firma del receptor del reclamo
	Nombre

La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Formulario de atención de reclamos Sistema de Seguros					Anexo N° 1 - B			
					Número de reclamo			
					Fecha de reclamo			
<b>Datos Personales:</b>								
Apellido paterno			Apellido materno			Nombres		
Razón social / denominación social			Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)					
Documento de Identidad:			DNI	camé de extranjería	Pasaporte	RUC	N°	
Dirección:			Calle/av./Jr.	N°/MZ	Lote	Int/Dpto	Urb.	Distrito
							Provincia	Departamento
Teléfono fijo		Celular		Correo electrónico				
Vía del reclamo:			Personal	Telefónica	Correo electrónico	Carta	Otro:	
<b>Operaciones/servicios/productos:</b>								
Incendio		Misceláneos		Lucro cesante rotura de máquina				
Terremoto		Escolares		Todo riesgo para equipo electrónico				
Transporte		SOAT		Todo riesgo para contratistas				
Aviación		Vida individual		Responsabilidad civil				
Robo y asalto		Desgravamen		Accidentes personales				
Animales		Sepelio		Asistencia Médica				
Multiseguros		Agrícola		Seguros Previsionales				
Vehículos		Domiciliario		Atención al público				
				Otros				
<b>Motivos:</b>								
Contratación o cargo indebido del seguro			No está conforme con las condiciones de la póliza					
Inadecuada o ineficiente información sobre el seguro contratado			Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la empresa de seguros					
No está conforme con el diagnóstico médico			No está conforme con el monto de la indemnización					
Demora en el reembolso de gastos			Incumplimiento en la resolución de la póliza					
Cancelación indebida de la póliza			Rechazo en la atención del siniestro					
No recibió póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional			Cobros indebidos: intereses, comisiones, gastos, tributos					
Errores en la cobranza de las primas			Renovación indebida de la póliza					
			Otros:					
<b>Monto reclamado:</b>								
<b>Documentos que se adjuntan:</b>								
			1					
			2					
			3					
			4					
			5					
<b>Detalle del reclamo:</b>								
<b>Plazo estimado para resolver:</b>								
Firma del cliente					Firma del receptor del reclamo			
					Nombre			
La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario								

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf. : (511) 6309000 Fax: (511) 6309239



# SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Formulario de atención de reclamos AFOCAT										Anexo N° 1 - C	
										Número de reclamo	
										Fecha de reclamo	
<b>Datos Personales:</b>											
Apellido paterno			Apellido materno			Nombres					
Razón social / denominación social			Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)								
Documento de Identidad:			DNI	carne de extranjería	Pasaporte	RUC	N°				
Dirección:											
			Calle/ sv. / Jr.	N°/MZ	Lote	Int/Dpto	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento	
Teléfono fijo			Celular		Correo electrónico						
Vía del reclamo:			Personal	Telefónica	Correo electrónico	Carta	Otro:				
<b>Operaciones/servicios/productos:</b>											
CAT			Otros								
<b>Motivos:</b>											
No está conforme con el monto de la indemnización											
Demora en el pago de la indemnización											
Demora en el reembolso de gastos médicos o de sepelio											
Errores en la cobranza de aportes											
Rechazo en la atención del siniestro											
Monto reclamado:											
Documentos que se adjuntan:			1								
			2								
			3								
			4								
			5								
<b>Detalle del reclamo:</b>											
Plazo estimado para resolver:											
Firma del cliente						Firma del receptor del reclamo					
						Nombre					
La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario											

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf. : (511) 6309000 Fax: (511) 6309239



# SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Formulario de atención de reclamos Derramas y Cajas de Beneficios										Anexo N° 1 - D		
										Número de reclamo		
										Fecha de reclamo		
<b>Datos Personales:</b>												
Apellido paterno			Apellido materno			Nombres						
Razón social / denominación social			Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)									
Documento de Identidad:			DNI	carne de extranjería	Pasaporte	RUC	N°					
Dirección:			Calle/ av. / Jr.	N/MZ	Lote	Int/Dpto	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento		
Teléfono fijo			Celular			Correo electrónico						
Vía del reclamo:			Personal	Telefónica	Correo electrónico	Carta	Otro:					
<b>Operaciones/servicios/productos:</b>												
Derramas y pensiones			Otros									
Sepelio e invalidez												
Préstamos												
<b>Motivos:</b>												
No está conforme con el monto de la indemnización				Otros								
Demora en el pago del beneficio												
Rechazo de la solicitud del beneficio												
Rechazo de la solicitud de devolución de aportes												
Demora en el pago de la indemnización												
No está conforme con los intereses que se cobran												
Demora en la entrega del préstamo												
Monto reclamado:												
<b>Documentos que se adjuntan:</b>			1									
			2									
			3									
			4									
			5									
<b>Detalle del reclamo:</b>												
Plazo estimado para resolver:												
Firma del cliente						Firma del receptor del reclamo						
						Nombre						
La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario												



**SUPERINTENDENCIA  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

Formulario de atención de reclamos Sistema Privado de Pensiones					Anexo N° 1 - E			
					Número de reclamo			
					Fecha de reclamo			
<b>Datos Personales:</b>								
Apellido paterno			Apellido materno			Nombres		
Razón social / denominación social			Nombre del padre o madre o tutor (menor de edad)					
Documento de Identidad:			DNI	carne de extranjería	Pasaporte	RUC	N°	
Dirección:								
Calle/ av. /Jr.		N/MZ	Lote	Int/Dpto	Urb.	Distrito	Provincia	Departamento
Teléfono fijo		Celular	Correo electrónico					
Vía del reclamo:								
Personal		Telefónica	Correo electrónico	Carta	Otro:			
<b>Operaciones/servicios/productos:</b>								
Afilación al sistema privado de pensiones			Transferencia de fondos de pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior					
Desafilación del sistema privado de pensiones			Jubilación legal					
Traspasos entre administradoras de fondos de pensiones			Jubilación anticipada para Trabajadores que realizan Labores de riesgo para la vida o la salud					
Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones			Jubilación Anticipada					
Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Bono Complementario de pensión mínima			Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 27617					
Bono de Reconocimiento			Atención al público					
			Otros:					
<b>Motivos:</b>								
Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación			Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de					
Demora en la atención de la solicitud de desafilación			Problemas referidos a multifiliación					
Demora en la atención de la solicitud de traspaso			Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional					
Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización			Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional					
Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización			Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio					
Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes			Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC					
Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior			Problemas relacionados al excedente de pensión					
Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento			Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores					
Falta de información respecto al bono de reconocimiento			Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones					
Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento			Otros:					
Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal								
<b>Monto reclamado:</b>								
<b>Documentos que se adjuntan:</b>								
			1					
			2					
			3					
			4					
			5					
<b>Detalle del reclamo:</b>								
<b>Plazo estimado para resolver:</b>								
Firma del cliente				Firma del receptor del reclamo				
				Nombre				
La respuesta al reclamo será comunicada conforme lo establece la Circular de Atención al Usuario								





**ANEXO N° 2**

Reporte de Reclamo N° RR1

**INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS <sup>(1)</sup>**

Empresa: \_\_\_\_\_ Código: <sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_ Del: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ al: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

CANAL <sup>(3)</sup>	OPERACION/SERVICIO/PRODUCTO <sup>(4)</sup>	MOTIVO RECLAMO <sup>(5)</sup>	UBICACION GEOGRAFICA <sup>(6)</sup> Dpto.-Prov	REVISION <sup>(7)</sup>	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS <sup>(8)</sup> (En días)					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS <sup>(9)</sup> (En días)							TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION <sup>(10)</sup>				
					A favor de la Empresa					Sub Total	A favor del Usuario				Sub Total	Total					
					1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total		1-15	16-30	31-60	Más de 60							
<b>TOTAL</b>																					
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(11)</sup></b>																					
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(12)</sup></b>																					
<b>TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE <sup>(13)</sup></b>																					

- En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, con excepción de aquellos aplicables al sistema privado de pensiones, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención un (1) día.
- Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- Consignar el código según la Tabla de Canales adjunta (Anexo N° I)
- Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° II). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° III). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° II.
- Indicar el código que corresponda según los Códigos de Zonas Geográficas proporcionada por el INEI de acuerdo a donde se originó el reclamo. Las zonas geográficas deberán agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y de motivo del reclamo. El nivel de precisión es departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima se deberá señalar el código 150100. Para los reclamos que fueron originados en el extranjero registrar el código 999999. Si el reclamo se origina en los canales con códigos 03, 04, 05 o 99 del Anexo N° I, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, no se consignará código alguno.
- Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.



## SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- 8) Indicar el número de reclamos en trámite precisando el plazo transcurrido desde su presentación. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 9) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar  $FF-FI$  y cuando  $FI=FF$  considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
- 10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
- 11) Es igual a la suma de los reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.
- 12) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el periodo y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo periodo.
- 13) Corresponde a las operaciones monetarias del trimestre para el sistema financiero y para el sistema de seguros son la suma de todas las pólizas contratadas en el trimestre y de las solicitudes de cobertura presentadas en dicho trimestre (aceptadas o rechazadas).



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES <sup>(1)</sup>

Empresa: \_\_\_\_\_ Código: <sup>(2)</sup> \_\_\_\_\_ Del: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ al: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

CANAL <sup>(3)</sup>	OPERACION/ SERVICIO/ PRODUCTO <sup>(4)</sup>	MOTIVO RECLAMO <sup>(5)</sup>	UBICACION GEOGRAFICA Dpto.-Prov. <sup>(6)</sup>	REVISION <sup>(7)</sup>	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS <sup>(8)</sup> (En días hábiles)				RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS <sup>(9)</sup> (En días hábiles)						TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION <sup>(10)</sup>		
									A favor de la Empresa			Sub Total	A favor del Usuario			Sub Total	Total
					1-15	16-30	Más de 30	Total	1-15	16-30	Más de 30						
<b>TOTAL</b>																	
<b>TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION DEL TOTAL DE RECLAMOS ABSUELTOS <sup>(11)</sup></b>																	
<b>TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE <sup>(12)</sup></b>																	

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como la situación actual de los reclamos reportados "en trámite" en el trimestre anterior. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un (1) día, se computará como plazo de atención un (1) día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Consignar según la Tabla de Canales adjunta (Anexo N° I)
- 4) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° II). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 5) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° III). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° II.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- 6) Indicar el código que corresponda según los Códigos de Zonas Geográficas proporcionada por el INEI de acuerdo a donde se originó el reclamo. Las zonas geográficas deberán agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y de motivo del reclamo. El nivel de precisión es departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima se deberá señalar el código 150100. Para los reclamos que fueron originados en el extranjero registrar el código 999999. Si el reclamo se origina en los canales con códigos 03, 04, 05 o 99 del Anexo N° I, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, no se consignará código alguno.
- 7) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.
- 8) Indicar el número de reclamos en trámite precisando el plazo transcurrido desde su presentación. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 9) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-FI y cuando FI=FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
- 10) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días hábiles tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de operación, servicio o producto y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
- 11) Corresponde a la sumatoria del tiempo de absolución de cada reclamo resuelto en el periodo y dividido entre el número total de reclamos absueltos durante el mismo periodo.
- 12) Es igual a la suma de los reclamos en trámite más los absueltos menos los reclamos en trámite del trimestre anterior.



**DETALLE DE OTROS CANALES, OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS - PRODUCTOS Y OTROS  
MOTIVOS DE RECLAMO (1)**

Del: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ al: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_

Código: \_\_\_\_\_

	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (2)			MOTIVOS DE RECLAMO (3)			CANTIDAD (4)
	Canal	Tipificado	Otros	Canal	Tipificado	Otros	
<b>TOTAL</b>							

.....  
**Gerente General**

.....  
**Funcionario Responsable**

- 1) En este reporte se deberá consignar todos los códigos 999 registrados en los reportes de reclamo N° RR1 o RR2, según sea el caso, de acuerdo a lo siguiente:

Reclamos recibidos por operaciones, servicios o productos no detallados en la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (Anexo N° II – reportes de reclamo N° RR1 o RR2), relacionados con motivos de reclamo codificados específicamente o no, en el Anexo N° III del reporte de reclamo).

Reclamos recibidos que no se encuentren consignados en la Tabla de Motivos de Reclamo (Anexo N° III - reportes de reclamo N° RR1 o RR2) relacionados con códigos operaciones, servicios o productos codificados específicamente o no en el Anexo N° II de los reportes de reclamo N° RR1 o RR2.

- 2) En la columna “Tipificado” deberá consignarse el código correspondiente a las operaciones, servicios o productos que cuentan con código específico en el Anexo N° II de los reportes de reclamo N° RR1 o RR2. En la columna “Otros”, deberán detallarse otras operaciones, servicios o productos por el cual se originaron los reclamos y que no se encuentren tipificados. Asimismo, en la columna “Canal”, se debe indicar el código del canal en el que fue registrado el reclamo.
- 3) En la columna “Tipificado” deberá consignarse el código correspondiente a los motivos que cuentan con código conforme al Anexo N° III del reporte de reclamo. En la columna “Otros”, deberán detallarse otros motivos de reclamo no tipificados. Asimismo, en la columna “Canal”, se debe indicar el código del canal en el que fue registrado el reclamo.
- 4) Deberá consignarse el número de reclamos que se han presentado por el mismo tipo de operación, servicio o producto y el mismo tipo de motivo de reclamo.



**ANEXOS A LOS REPORTES DE RECLAMO N° RR1 - RR2 - RR3**

**Anexo N° I**

**CODIGOS DE CANALES<sup>5</sup>**

<b>CODIGO</b>	<b>CANALES</b>
01	Oficina
02	Cajero automático
03	Vía internet
04	Banca móvil <sup>6</sup>
05	Vía telefónica
06	Cajeros corresponsales
07	Ejecutivo de servicios - promotores (aplicable al SPP)
08	Centro de información y atención para la desafiliación (CIAD)
09	Bancaseguros
10	Puntos de venta (aplicable al Sistema de Seguros)
11	Corredores de seguros
99	No existe un canal asociado

<sup>5</sup> Se deberá considerar como canal al medio utilizado para realizar la operación y/o servicio motivo de reclamo.

<sup>6</sup> Se entiende por Banca Móvil al canal (aplicativo) que permite realizar operaciones o consultas a través del celular.



**CODIGOS DE OPERACIONES, SERVICIOS O PRODUCTOS <sup>(1) (2)</sup>**

**SISTEMA FINANCIERO, COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS**

<b>CODIGO</b>	<b>OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS</b>
01	Cuenta de ahorro (no incluye el código 102)
02	Cuenta corriente
03	Cuenta a plazo
04	Cuenta CTS
05	Tarjeta de crédito
06	Tarjeta de débito
07	Crédito hipotecario para vivienda
08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas
09	Crédito de consumo
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario, entre diferentes localidades de un misma supervisada)
12	Transferencias de fondos al extranjero
13	Remesas
14	Factoring y/o descuento
15	Carta fianza / fianzas
16	Otras garantías (reales y personales)
17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)
18	Fideicomiso
19	Custodia de valores
20	Cajas de seguridad
21	Almacenaje
24	Arrendamiento financiero (leasing)
25	Arbitraje (compraventa de valores financieros)
26	Inversiones (fondos mutuos, entre otros)
27	Servicio de recaudación
28	Pago de servicios
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas
101	Giros
102	Cuenta de ahorro destinada al depósito de remuneraciones
103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)
104	Dinero electrónico

**SISTEMA DE SEGUROS**

<b>CODIGO</b>	<b>OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS</b>
31	Incendio
32	Líneas aliadas de incendio
33	Terremoto
34	Cristales



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

35	Lucro cesante
36	Lucro cesante rotura de maquinaria
37	Transporte
38	Marítimo cascos
39	Aviación
40	Vehículos
41	Líneas aliadas de vehículos
42	Todo riesgo para contratistas
43	Todo riesgo equipo para contratistas
44	Rotura de maquinaria
45	Montaje contra todo riesgo
46	Todo riesgo equipo electrónico
47	Calderos
48	Robo y asalto
49	Deshonestidad frente a la empresa
50	Comprensivo contra deshonestidad (3D)
51	Seguro de Bancos (BBB)
52	Animales
53	Domiciliario
54	Responsabilidad civil
55	Cauciones (fianzas)
57	Crédito a la exportación
58	Multiseguros
59	Agrícola
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
62	Escolares
63	Asistencia médica
64	SOAT
65	Vida individual
66	Vida grupo particular
67	Vida Ley trabajadores
68	Desgravamen
69	Sepelio
70	Renta particular (vitalicia)
71	Renta de jubilados
72	Seguro complementario de trabajo de riesgo
73	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo
74	Seguros previsionales – Invalidez
75	Seguros previsionales – sobrevivencia
76	Seguros previsionales – gastos de sepelio
99	Microseguros
200	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)

**AFOCAT**

<b>CODIGO</b>	<b>OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS</b>
100	CAT





# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## DERRAMAS Y CAJAS DE BENEFICIOS

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
201	Derramas y pensiones
202	Sepelio e invalidez
203	Préstamos

## SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES

77	Afiliación al sistema privado de pensiones
78	Desafiliación del sistema privado de pensiones
79	Trasposos entre administradoras de fondos de pensiones
80	Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones
81	Bono de reconocimiento
82	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Bono Complementario de pensión mínima
83	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Bono Complementario de jubilación anticipada por labores de riesgo para la vida o la salud
85	Transferencia de fondos de pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior
86	Jubilación legal
87	Jubilación anticipada
88	Jubilación Anticipada para Trabajadores que realizan Labores de riesgo para la vida o la salud
89	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 27617
90	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación adelantada – D.L. N° 19990
92	Inversión del fondo de pensiones
95	Brindar información al público (no cliente) sobre el sistema privado de pensiones
300	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Jubilación de Pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)
301	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Jubilación de Pensión complementaria para Labores de Riesgo( PCLR)
302	Trámites de evaluación de invalidez y preexistencias en el SPP
303	Pensión de Invalidez
304	Pensión de Sobrevivencia
305	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991
306	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426
307	Cobranza de Aportes
308	Herencia
309	Devolución de Aportes (DAO 29426)
310	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
311	Gastos de Sepelio
312	Devolución de Aportes (Circular 040-2004, Circular 125-2012, Circular 078-2006).

## APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

96	Atención al público (no relacionado a las operaciones o productos ofrecidos por la empresa)
----	---



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

999	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)
-----	--

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.
- (2) El código deberá ser asignado en función al ámbito donde se produce el hecho motivo de reclamo. En caso de concurrencia de dos o más códigos aplicables, las empresas deberán optar por el ámbito de reclamo más específico, prefiriendo el servicio frente a la operación, y ésta frente al producto.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Anexo N° III

## CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO <sup>(1)</sup>

### SISTEMA FINANCIERO, COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
06	Transacciones no procesadas / mal realizadas
08	Resolución de contrato
09	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos).
10	Liquidaciones erradas
11	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
13	Problemas relacionados a garantías (entre otros: valuación, tasación y ejecución)
14	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad (cartas fianzas y otros)
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
17	Incumplimiento del secreto bancario
18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos, abonos y sobregiros, según corresponda)
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia (estados de cuenta, otros)
22	Reporte indebido en la central de riesgos
23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos
24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio
25	Problemas referidos al acogimiento al PREDA y otros programas estatales
27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores
28	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)
29	Entrega de billetes falsos
31	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
33	Difusión de información sin autorización del usuario
35	Problemas referidos a programas de lealtad
38	Problemas relacionados con cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo o voucher, retención de tarjeta)
103	Deficiencias técnicas en los cajeros automáticos
104	Problemas relacionados a cajeros corresponsales
105	Problemas relacionados con la página web de la empresa
106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito

### SISTEMA DE SEGUROS

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios
43	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)
44	Demora en el pago de la indemnización
45	Demora en el reembolso de gastos
46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
47	Renovación indebida de póliza de seguros
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros
49	Errores en la cobranza de primas
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
62	Rechazo en la atención del siniestro
65	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura
200	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.

**AFOCAT**

<b>CODIGO</b>	<b>MOTIVO</b>
201	No está conforme con el monto de la indemnización
202	Demora en el pago de la indemnización
203	Demora en el reembolso de gastos médicos o de sepelio
204	Errores en la cobranza de aportes
205	Rechazo en la atención del siniestro

**DERRAMAS Y CAJAS DE BENEFICIOS**

<b>CODIGO</b>	<b>MOTIVO</b>
206	No está conforme con el monto de la indemnización
207	Demora en el pago del beneficio
208	Rechazo de la solicitud del beneficio
209	Rechazo de la solicitud de devolución de aportes
210	Demora en el pago de la indemnización
211	No está conforme con los intereses que se cobran
212	Demora en la entrega del préstamo
213	Rechazo de la solicitud del préstamo

**SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (SPP)**

67	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación
68	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación
69	Demora en la atención de la solicitud de traspaso
70	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización
71	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización
72	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes
73	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior
74	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento
75	Falta de información respecto al bono de reconocimiento



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

76	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento
77	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal
78	Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de reconocimiento y acceso a Regímenes con Garantía Estatal.
79	Problemas referidos a multifiliación
80	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional
81	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional
82	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio
83	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC
84	Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC
85	Problemas relacionados al excedente de pensión
86	Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores
87	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones
89	Problemas relacionados a la acreditación
90	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso
91	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales
92	Problemas relacionados a traspasos – SPP, distintos a los indicados en el numeral 69
93	Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados
94	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado
95	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado
96	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional
97	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR.
98	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados
99	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del periodo de pensiones preliminares.
100	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión
101	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación
102	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos
300	Inclusión o Exclusión de beneficiarios
301	Demora en pago de Herencia
302	Disconformidad con la modalidad de pensión
303	Falta de emisión de constancia de atención
304	Desistimiento al trámite de pensión iniciado
305	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez
306	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia
307	Problemas con el recalcule de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal
308	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal
309	Problemas con la notificación sobre la posibilidad de solicitar un Repacto de pensión y su ejecución.
310	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

311	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)
312	Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia
313	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR
314	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP
315	Problemas relacionados con el Excedente de pensión

**APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS**

01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos
02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)
04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)
20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas
21	Publicidad engañosa o información que induce al error
30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.
34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa
39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio
999	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR3)

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los motivos de reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.