



Superintendencia de Banca y Seguros

Lima, 21 de febrero de 2003

***Resolución S.B.S.
N° 200-2003
El Superintendente de Banca y Seguros***

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución N° 1059-99, del 30 de noviembre de 1999, se constituyó la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros, con la finalidad de atender consultas y recibir reclamos de los usuarios de los sistemas financiero y de seguros, respecto a sus relaciones con las empresas y personas naturales supervisadas;

Que, mediante la Ley N° 27328 se incorporó bajo el control y supervisión de la Superintendencia de Banca y Seguros a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones;

Que, la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, ha establecido nuevas disposiciones relacionadas al trámite que corresponde observarse cuando se presentan denuncias y reclamos, así como el procedimiento aplicable para sancionar a los administrados;

Que, en consecuencia, resulta necesario adecuar las normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia a las disposiciones antes señaladas;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca, Seguros, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 18 del artículo 349° y los artículos 356° y 361° 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 modificatorias, y por el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

RESUELVE:

**CAPITULO I
GENERALIDADES**

Artículo 1°.- Finalidad.- La Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros tiene por finalidad absolver consultas así como tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas pertenecientes al sistema financiero, sistema de seguros y sistema privado de pensiones, así como de las empresas de servicios complementarios y conexos; asimismo recibe los reclamos de los usuarios de las AFP.

Artículo 2°.- Definiciones.- Para efectos de lo dispuesto en la presente Resolución, se tendrán en cuenta las siguientes definiciones:



Superintendencia de Banca y Seguros

- a) AFP: Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- b) Consulta: formulación, por parte de un usuario o tercero, de una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna actividad o práctica de una empresa supervisada, o sobre el marco legal que la regula.
- c) Denuncia: aviso o puesta en conocimiento de la Superintendencia, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción de las normas que regulan a la empresa supervisada denunciada.
- d) Ley del Procedimiento Administrativo General: Ley N° 27444.
- e) 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 modificatorias.
- f) Plataforma de Atención al Usuario o PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- g) Reclamo contra AFP: solicitud que presenta un usuario para exigir que una determinada AFP satisfaga un legítimo interés particular.
- h) SPP: Sistema Privado de Pensiones.
- i) Superintendencia: Superintendencia de Banca y Seguros.
- j) Empresa supervisada: persona natural o jurídica que se encuentra bajo el ámbito de supervisión de la Superintendencia.
- k) Usuario: Persona natural o jurídica que adquiere, utiliza o disfruta los productos o servicios ofrecidos por una empresa supervisada.

CAPITULO II

OBJETO Y FUNCIONES DE LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 3°.- Objeto.- La atención de consultas por la PAU tiene como propósito resolver la situación de incertidumbre, desconocimiento o duda planteada por el usuario, expresando una opinión técnica sobre la materia consultada.

La recepción de denuncias tiene por objeto tomar conocimiento de situaciones que pueden significar infracciones a las disposiciones que rigen la actividad de las empresas supervisadas, las mismas que, luego de la correspondiente verificación, podrán dar lugar al inicio de un procedimiento sancionador contra la empresa supervisada denunciada.

La recepción de reclamos contra las AFP tiene como finalidad la solución de las controversias que se susciten en el marco del Contrato de Afiliación suscrito entre los afiliados y las AFP.

Artículo 4°.- Funciones.- La Plataforma de Atención al Usuario tiene las siguientes funciones:

- a) Orientar a los usuarios sobre la presentación de consultas, denuncias y reclamos previstos en la presente Resolución, así como sobre los procedimientos establecidos al efecto por el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la Superintendencia;
- b) Centralizar el seguimiento y la respuesta a las consultas presentadas por los usuarios;
- c) Trasladar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) aquellas consultas, denuncias y reclamos que correspondan al ámbito de su competencia;
- d) Recibir las denuncias, realizar las indagaciones preliminares y, de ser el caso, iniciar de oficio el procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución y en la Ley del Procedimiento Administrativo General; asimismo, iniciar el procedimiento sancionador a solicitud de cualquier órgano de la Superintendencia;



Superintendencia de Banca y Seguros

- e) Elaborar estadísticas sobre las consultas atendidas, así como sobre las denuncias y reclamos presentados ante la PAU, las cuales podrán ser difundidas por la Superintendencia. Asimismo, elaborar estadísticas sobre reclamos presentados ante las empresas supervisadas;
- f) Proponer y llevar a cabo programas de difusión de información relacionada con los sistemas financiero, de seguros y privado de pensiones;
- g) Tramitar los reclamos que presenten los usuarios de las AFP, en el marco de las normas que regulan el SPP; y,
- h) Otras funciones que le asigne el Superintendente.

CAPITULO III ATENCIÓN DE CONSULTAS

Artículo 5º.- Atención de consultas.- Los usuarios podrán realizar sus consultas a la PAU en forma personal, por escrito, telefónicamente, vía facsímil o a través de correo electrónico a la dirección pau@sbs.gob.pe, debiendo en todos los casos identificarse con sus nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono (de ser el caso) y número de documento de identidad o carnet de extranjería.

CAPITULO IV RECEPCIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 6º.- Gestión previa a la denuncia.- Para presentar una denuncia ante la PAU debe acreditarse que, previamente, se ha recurrido, por escrito, a la empresa supervisada denunciada, presentando un reclamo, queja o solicitud que incluya la denuncia de haber incumplido alguna norma que regula a dicha empresa. Para tal efecto, las empresas supervisadas deberán responder tales escritos en un plazo no mayor de treinta (30) días calendario.

El requisito señalado en el párrafo anterior no es de aplicación tratándose de denuncias que sean presentadas por personas que no sean usuarias de la empresa supervisada denunciada.

Artículo 7º.- Requisitos.- La denuncia que se presente ante la PAU deberá contener, cuando menos, lo siguiente:

- a) La indicación del órgano a quien se dirige, que es la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- b) Nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono (de ser el caso), y número de documento de identidad o carnet de extranjería del denunciante, o de ser el caso, del representante de éste. En este último caso, también se deberá adjuntar los documentos que acrediten el otorgamiento de poder así como copia del documento de identidad del representado.
- c) La expresión concreta de la presunta infracción y los fundamentos de hecho y, de ser posible, los de derecho que sustenten la denuncia.
- d) Copia del cargo del escrito presentado a la empresa supervisada y, de ser el caso, copia de la respuesta.
- e) La relación de documentos y anexos que se adjuntan.
- f) Lugar, fecha y firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

El denunciante deberá presentar el escrito de denuncia y sus anexos en original y dos (2) copias, una de las cuales le será devuelta como cargo de recepción.



Superintendencia de Banca y Seguros

En el supuesto que la denuncia presentada ante la PAU careciera de alguno de los requisitos de admisibilidad señalados en el presente artículo, que no puedan ser subsanados de oficio, tal defecto se hará de conocimiento del denunciante al momento de recepción de la denuncia, mediante la anotación correspondiente que deberá efectuar el responsable de la mesa de partes de la PAU, seguida de la firma del denunciante en señal de haber tomado conocimiento de la omisión. Esta omisión deberá ser subsanada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

En caso el denunciante no cumpla con subsanar los requerimientos efectuados, la PAU expedirá un oficio que tendrá por no presentados los documentos, procediéndose a su devolución.

Artículo 8º.- Procedimiento.- Las denuncias que reciba la PAU se sujetan al siguiente procedimiento:

- a) La PAU realizará las indagaciones preliminares sobre la denuncia presentada, para lo cual solicitará a la empresa supervisada correspondiente que le remita la información referida al caso denunciado, incluyendo aquella información que fuera considerada cuando evaluó la gestión previa a que se refiere el artículo sexto anterior. El plazo para la remisión de la información será de diez (10) días hábiles.
- b) La PAU comunicará al denunciante que ha procedido a iniciar las indagaciones preliminares, debiendo informarle: (i) que conforme al artículo 105º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la denuncia tiene como única finalidad poner en conocimiento de la Superintendencia un hecho que, eventualmente, puede merecer el inicio formal, de oficio, de un procedimiento sancionador destinado a determinar si hubo o no infracción sancionable; y, (ii) que conforme al artículo 105.3 y el numeral 6 del artículo 235º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, la Superintendencia únicamente está obligada a comunicarle motivadamente el resultado de su denuncia, así como, si se ha abierto un procedimiento sancionador, el resultado de éste.
- c) Concluidas las indagaciones preliminares, en caso la PAU determine que no hay mérito para el inicio de un procedimiento sancionador, deberá comunicar al denunciante el resultado de su denuncia, mediante oficio debidamente motivado, con copia a la Superintendencia Adjunta competente, el mismo que no podrá ser impugnado por el denunciante al no tener éste la calidad de parte. Si de lo actuado aparecen suficientes elementos de juicio que hagan suponer que la empresa supervisada pudo haber incurrido en la comisión de una infracción, la PAU solicitará opinión a la Superintendencia Adjunta competente, quien deberá emitirla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. Recabada la opinión del precitado órgano de línea, o transcurrido el plazo antes señalado, la PAU, de considerarlo pertinente, dará inicio al correspondiente procedimiento sancionador previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo General, asumiendo la calidad de órgano instructor del mismo.
- d) Decidido el inicio del procedimiento sancionador, la PAU lo pondrá en conocimiento de la empresa supervisada denunciada, para lo cual emitirá un oficio en el que se le correrá traslado de los hechos que presumiblemente constituyen infracción susceptible de sanción, expresando la calificación de las infracciones, las posibles sanciones que se pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia, con el fin que realice los descargos correspondientes en el plazo de diez (10) días hábiles computados desde la fecha de notificación.
- e) Concluida la etapa instructiva del procedimiento sancionador, la PAU elaborará un informe que contendrá una propuesta en la que se determinará, de manera motivada, las conductas que se consideren constitutivas de infracción, la norma que prevé la imposición de sanción para dichas conductas y la sanción propuesta; o bien, se propondrá la declaración de no existencia de infracción. El referido informe, con el visto del Departamento Legal, será enviado a la Superintendencia Adjunta que corresponda.



Superintendencia de Banca y Seguros

- f) La Superintendencia Adjunta competente tendrá la calidad de órgano de resolución, pudiendo disponer la realización de actuaciones complementarias, siempre que sean indispensables para resolver el procedimiento.
- g) Emitida la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador en uno u otro sentido, será notificada tanto al denunciado como al denunciante.
- h) El denunciado podrá interponer los recursos administrativos previstos en la Ley del Procedimiento Administrativo General.

En cualquier momento, y con la finalidad de tener suficientes elementos de juicio para tomar las decisiones que le competen, la PAU podrá efectuar consultas específicas de carácter técnico o legal a cualquier órgano de la Superintendencia.

Cualquier queja, solicitud o denuncia presentada por algún usuario, de la que tenga conocimiento cualquier otra área de la Superintendencia distinta a la PAU, deberá ser derivada a ésta a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Resolución.

CAPITULO V ATENCIÓN DE RECLAMOS CONTRA LAS AFP

Artículo 9º.- Objeto.- Los usuarios del SPP pueden presentar reclamos contra las AFP, por controversias que, de cualquier modo, se relacionen con el Contrato de Afiliación suscrito entre las AFP y sus afiliados.

Artículo 10º.- Reclamo previo.- Los usuarios que deseen presentar ante la PAU un reclamo contra una AFP, deberán recurrir previamente a la correspondiente AFP, quien deberá absolver el reclamo en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles. Transcurrido dicho plazo sin que la empresa reclamada haya emitido respuesta alguna o lo haya hecho de manera insatisfactoria, el usuario podrá presentar su reclamo ante la PAU. La PAU podrá aceptar a trámite reclamos que no hayan sido previamente presentados ante la AFP, cuando considere que existe el riesgo de un daño inminente e irreparable para el usuario, lo cual deberá ser puesto en conocimiento de la Superintendencia Adjunta de AFP.

Artículo 11º.- Requisitos.- Los reclamos que se presenten contra las AFP ante la PAU deberán contener, cuando menos, lo siguiente:

- a) La indicación del órgano a quien se dirige, que es la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca y Seguros.
- b) Nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono (de ser el caso) y número de documento de identidad o carnet de extranjería del reclamante, o de ser el caso, del representante de éste. En este último caso, también se deberá adjuntar los documentos que acrediten el otorgamiento de poder así como copia del documento de identidad del representado.
- c) La expresión concreta del reclamo y los fundamentos de hecho y, de ser posible, los de derecho que sustenten el reclamo.
- d) Los medios probatorios ofrecidos.
- e) Copia del cargo del escrito de reclamo presentado a la respectiva AFP y, de ser el caso, copia de la respuesta.
- f) La relación de documentos y anexos que se adjuntan.
- g) Lugar, fecha y firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

El reclamante deberá presentar el escrito de reclamo y sus anexos en original y dos (2) copias, una de las cuales le será devuelta como cargo de recepción.



Superintendencia de Banca y Seguros

En el supuesto que el reclamo presentado ante la PAU careciera de alguno de los requisitos de admisibilidad señalados en el presente artículo, que no puedan ser subsanados de oficio, tal defecto se hará de conocimiento del reclamante al momento de recepción del reclamo, mediante la anotación correspondiente que deberá efectuar el responsable de la mesa de partes de la PAU, seguida de la firma del reclamante en señal de haber tomado conocimiento de la omisión. Esta omisión deberá ser subsanada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

En caso el reclamante no cumpla con subsanar los requerimientos efectuados, la PAU expedirá un oficio teniendo por no presentados los documentos, procediéndose a su devolución.

Artículo 12º.- Procedimiento.- Los reclamos que se presenten contra las AFP se sujetan al siguiente procedimiento:

- a) La PAU recibirá el reclamo y lo pondrá en conocimiento de la AFP reclamada con la finalidad de que ésta, dentro del plazo de quince (15) días hábiles, presente su contestación, debiendo necesariamente incluir la información que fuera considerada cuando evaluó el reclamo previo a que se refiere el artículo 10º de la presente Resolución.
- b) Contestado el reclamo, o vencido el plazo a que se refiere el inciso anterior, la PAU podrá solicitar, tanto al reclamante como al reclamado, las precisiones o ampliaciones que estime conveniente.
- c) Únicamente en caso que, a criterio de la PAU, sea necesaria la actuación de alguna prueba, la PAU comunicará a ambas partes el inicio de un período de prueba, el mismo que no podrá ser mayor de quince (15) días hábiles.
- d) Con toda la información disponible y, de ser el caso, actuadas las pruebas que correspondan, la PAU elaborará un informe que, con el visto del Departamento Legal, será enviado a la Superintendencia Adjunta de AFP.
- e) La Superintendencia Adjunta tendrá a su cargo la resolución del reclamo.

En caso la resolución de un reclamo dependa del previo pronunciamiento de la Superintendencia respecto a una controversia originada en la interpretación o ejecución del Contrato de Administración de Riesgos de Invalidez, Sobrevivencia y Gastos de Sepelio, celebrado entre la AFP reclamada y la respectiva empresa de seguros, la PAU suspenderá el procedimiento de reclamo y remitirá el expediente a la Superintendencia Adjunta de AFP a efectos de que resuelva dicha controversia de conformidad con las normas aplicables al indicado contrato y, conjuntamente, resuelva el reclamo. Esta circunstancia será comunicada a ambas partes.

Cualquier reclamo contra una AFP presentado por algún usuario, de la que tenga conocimiento cualquier otra área de la Superintendencia distinta a la PAU, deberá ser derivado a ésta a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la presente Resolución.

En todo lo no previsto en el presente capítulo se aplicará las normas del Procedimiento Trilateral regulado en el Capítulo I del Título IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Artículo 13º.- Procedimiento sancionador posterior.- Luego de emitido el pronunciamiento que resuelva el reclamo, la Superintendencia Adjunta de AFP incluirá en el expediente un informe en el que se pronuncie respecto a la pertinencia o no de iniciar un procedimiento sancionador. La PAU, de ser el caso, procederá conforme a lo dispuesto por los incisos c) al h) del artículo 8º de la presente Resolución, en lo que fuere aplicable.



Superintendencia de Banca y Seguros

CAPITULO VI QUEJAS

Artículo 14º.- Quejas por defecto de tramitación.- De conformidad con el artículo 158º de la Ley del Procedimiento Administrativo General, las quejas por defecto de tramitación serán resueltas por el superior jerárquico de la autoridad que tramita el procedimiento.

DISPOSICIONES FINALES Y TRASITORIAS

PRIMERA.- Incumplimiento de obligación de informar.- El incumplimiento, por parte de las empresas supervisadas, de la obligación de remitir la información requerida por la PAU, en los plazos señalados, constituye infracción leve, sancionable de acuerdo con el Reglamento de Sanciones de la Superintendencia.

SEGUNDA.- Materias no incluidas en la presente Resolución.- No se aplican las normas previstas en la presente Resolución, respecto de controversias que surjan en el marco del Contrato de Administración de Riesgos de Invalidez, Supervivencia y Gastos de Sepelio celebrados entre las AFP y las empresas de seguros. Tampoco se aplican respecto de los reclamos que surjan dentro de los procesos de evaluación y calificación de invalidez, ni a las denuncias contra promotores de ventas de las AFP. Tales materias serán resueltas por la Superintendencia Adjunta de AFP, conforme a las normas que las regulan.

TERCERA.- Denuncias en trámite.- Las denuncias que se encuentren en trámite se adecuarán a lo dispuesto en la presente Resolución, en lo que fuere aplicable.

CUARTA.- Disposición derogatoria.- Derogar la Resolución SBS N° 1059-99 del 30 de noviembre de 1999 y cualquier otra norma que se oponga a lo dispuesto en la presente Resolución.

QUINTA.- Vigencia.- La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el diario El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JUAN JOSÉ MARTHANS LEÓN
Superintendente de Banca y Seguros