SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 5 de setiembre de 2014

CIRCULAR N° G – 176 – 2014

Ref.: Circular de Servicio de Atención a los Usuarios

Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento de que, en uso de la atribución conferida por el numeral 9 del artículo 349º de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley Nº 26702 y sus normas modificatorias, en adelante Ley General, y con la finalidad de promover una adecuada atención a los usuarios de las empresas bajo su control, la Superintendencia aprueba la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios; y habiendo cumplido con la prepublicación de normas dispuesta en el Decreto Supremo Nº 001-2009-JUS, la Superintendencia 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 emitidas por la Superintendencia, en caso corresponda, y los aspectos aplicables del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y del 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) Consulta: comunicación que presenta un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa. No pueden considerarse como consulta, aspectos referidos a la atención de reclamos presentados por los usuarios.
b) 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.
c) Días: días calendario.
d) INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
e) PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.

f) Reclamo: comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles en la empresa, 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, debe considerarse reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de una solicitud, consulta, reclamo o requerimiento de información.

g) 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.

h) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

i) Usuario: persona natural o jurídica que utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

3. Aspectos generales

Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la circular, las comunicaciones remitidas por los usuarios cuyo contenido se encuentre comprendido en las definiciones de "consulta" o "reclamo", así como cuando se trate de requerimientos de información, solo podrá ser registrado por las empresas en dichas categorías.

4. Atención de consultas

4.1. Las empresas deben contar con manuales de atención de consultas, donde establezcan los procedimientos y plazos internos de atención, los canales de recepción y las áreas responsables de absolver las consultas. Asimismo, se debe mantener un registro de consultas que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada. Dichos manuales deben estar a disposición de la Superintendencia, cuando esta los requiera.

4.2. Para la atención de las consultas, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios. Dicho personal debe identificarse con sus nombres y apellidos.

4.3. Las empresas deben dar respuesta a las consultas formuladas, a la dirección domiciliaria o correo electrónico registrado por el usuario al momento de contratar o durante la relación contractual -de así requerirlo el usuario-, en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentadas a través de los canales habilitados para tal efecto por las empresas. Dicho plazo puede extenderse, excepcionalmente, siempre que la complejidad de la consulta lo justifique. Las empresas deben tener los sustentos de las extensiones de plazos, los cuales pueden ser requeridos por la Superintendencia. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, precisando el plazo estimado de respuesta.

4.4. Las administradoras privadas de fondos de pensiones (AFP) deben aplicar lo dispuesto en el Título IV de las Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP), para atender las consultas de los usuarios.

5. Requerimiento de información

5.1. Las empresas deben contar con manuales para la atención de los requerimientos de información de los usuarios por aspectos relacionados a la operación, producto o servicio contratado con la empresa, pero que no se encuentren referidos a situaciones comprendidas en la definición de consulta. Adicionalmente, las empresas deberán establecer los canales y procedimientos de atención, y mantener un registro de dichos requerimientos, que permita la generación de reportes detallados sobre la atención de todos sus extremos.

Los mencionados manuales y el registro deben estar a disposición de la Superintendencia, cuando esta lo requiera.

5.2. Las empresas deben dar respuesta a los requerimientos de información en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del requerimiento lo justifique. Las empresas deben tener los sustentos de las extensiones de plazos, los cuales podrán ser requeridos por la Superintendencia. Esta ampliación debe ser comunicada al solicitante dentro del mencionado plazo, precisando el plazo estimado de respuesta.

5.3. Las AFP deben aplicar lo dispuesto en el Título IV de las Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, para atender los requerimientos de información de los usuarios.

6. Sistema de Atención de Reclamos

Como parte del sistema de atención de reclamos, las empresas deben:

6.1. Contar con un sistema de atención de reclamos que garantice el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa aplicable, estableciendo manuales de procedimientos para su registro, seguimiento y atención, que incluyan los requisitos de presentación, los diversos canales de recepción, los plazos internos de atención, la interacción con otras áreas, la conservación de la documentación contenida en los expedientes de reclamos, 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, y otros a criterio de las empresas. Dichos manuales deben estar a disposición de la Superintendencia.

6.2. Contar con un sistema de respaldo al sistema de atención de reclamos que puede ser físico o virtual para cuando no pueda ser usado el sistema originalmente establecido por la empresa para la atención de reclamos.

6.3. 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.

6.4. Brindar atención de los reclamos presentados, a través de personal especializado y conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente.

6.5. 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 presentación. Dicho registro debe permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al reclamo.

6.6. Consignar, en el soporte informático del sistema de atención de reclamos, la fecha en que fue atendido cada reclamo.

6.7. 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.

7. Área de Atención de Reclamos

7.1 Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de los reclamos que presenten los usuarios.

Las empresas deben garantizar que las áreas de atención de reclamos cuenten con los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, deben adoptar las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento y manejo de las políticas, procedimientos y plazos internos de atención al usuario establecidos por la empresa, de acuerdo con las disposiciones establecidas por la Superintendencia.

7.2 Las empresas deben designar un responsable a cargo de la supervisión y/o coordinación de las áreas encargadas de la 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.

7.3 Cualquier modificación sustantiva, respecto a la información señalada en el punto 7.2, debe ser comunicada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

7.4 Las empresas, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 7.2 y 7.3, deben remitir la información solicitada a la Superintendencia, tanto por escrito como por medios electrónicos a la dirección transparencia@sbs.gob.pe.

7.5 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 a la Superintendencia 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 administradoras privadas de fondos de pensiones.

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. Sin perjuicio de ello, deberán remitir la información a la que se refieren los numerales 7.2 y 7.3, en lo que corresponda.

8 Responsable del Área de Atención de Reclamos

8.1 El responsable del área de atención de reclamos vela por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, referidos a la atención de reclamos, así como del cumplimiento de la circular.

8.2 El responsable debe 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.

8.3 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, el mencionado responsable debe coordinar de manera permanente con el oficial de atención al usuario sobre los aspectos regulados en la circular.

9. Informes de gestión

9.1 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, y f) otros que señale la Superintendencia a través de oficio múltiple.

También se deben elaborar informes trimestrales, considerando los aspectos mínimos detallados en el párrafo anterior, cuando corresponda, sobre las consultas y los requerimientos de información a que se refieren los numerales 4 y 5 de la circular.

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.

9.2 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.

10. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos

Presentación y admisión

10.1 Los usuarios tienen derecho a presentar reclamos por los canales a que se refiere el numeral 6.3 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.

10.2 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deben:

a) Registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deben dar respuesta al reclamo, según lo indicado por el usuario. 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 de que el reclamo se presente por un tercero en nombre del usuario, y no se haga referencia a la dirección aplicable para dar la respuesta, la empresa responde el reclamo en la dirección domiciliaria o correo electrónico registrado por el usuario, al momento de contratar o durante la relación contractual. Las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el reclamo se presenta en nombre del usuario.

b) Formular un reporte 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:

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.

10.3 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.

Tramitación y finalización

10.4 Las empresas deben sustentar la atención de todos sus reclamos, y dicho sustento debe mantenerse a disposición de la Superintendencia. En aquellos reclamos declarados a favor del cliente como consecuencia de la aplicación de políticas internas se puede considerar como sustento los manuales que recojan estas políticas.

10.5 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 debe mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante, de no encontrarse conforme con el resultado del pronunciamiento, tales como el INDECOPI; 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.

10.6 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.

11. Cómputo de plazos y notificación

11.1 Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de:

a) Los reclamos presentados contra las AFP que, para dicho efecto, tienen un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.
b) Los reclamos relacionados al producto microseguros, que tienen un plazo no mayor a quince (15) días, conforme al Reglamento de Microseguros, aprobado por la Resolución SBS N° 14283-2009 y sus normas modificatorias.

11.2 El área de atención de reclamos debe velar para que los reclamos sean atendidos de manera diligente y se cumpla con comunicar la respuesta a los usuarios, dentro de los plazos establecidos en el numeral 11.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo 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 los casos de reclamos referidos a aspectos derivados de la administración de fondos de pensiones por parte de las AFP.

11.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se inicia desde la fecha de presentación del reclamo ante las empresas, hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario, a través del canal que corresponda, de acuerdo con lo establecido en el numeral 10.2 a), debiendo contarse, en cada caso, con el debido sustento.

11.4 En concordancia con lo señalado en el numeral 10.2, la notificación de la respuesta al reclamo debe ser comunicada por escrito a la dirección domiciliaria o electrónica indicada por el usuario. 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.
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.

11.5 En caso 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 11.4, 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 de atención 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 10.2 a), debiendo la empresa conservar el sustento de ello a fin de proporcionárselo a la Superintendencia a su solicitud.

12. Archivo de la documentación

12.1 Las empresas implementan mecanismos que permitan el archivo adecuado de los expedientes de reclamos, consultas y requerimientos de información, los cuales deben contener toda 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. La conservación y acceso a la citada documentación es responsabilidad del área de atención de reclamos, debiendo encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

12.2 En aquellos casos en los cuales el registro de consultas sea obligatorio, de acuerdo al marco normativo vigente, las empresas deben observar, en lo que corresponda, lo establecido en el numeral 12.1.

12.3 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 sustitución de documentos.

13. Información al usuario

13.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, afiches y/o folletos con información sobre los procedimientos de atención de consultas y reclamos, estableciendo en forma clara los requisitos para sus trámites, los plazos máximos de atención y los canales puestos a disposición de los usuarios para su correspondiente recepción; de igual modo, esta información debe encontrarse en su página web.

13.2 Las empresas deben mantener a disposición del público material informativo relacionado con la labor de la Superintendencia, que le haya sido proporcionada por esta, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de las consultas, reclamos o denuncias relacionadas con los servicios que prestan las empresas.

14. 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 consultas, reclamos y requerimientos de información. Estos indicadores deben ser puestos en conocimiento de la Superintendencia, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia la circular, precisándose el concepto del indicador y los parámetros para su registro y comparación. Cualquier modificación de los referidos indicadores debe ser informada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

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

15. 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 10.4 de la circular, según corresponda.

16. Comunicación de Estadísticas

16.1 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 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.

16.2 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 debe 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.

16.3 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.

17. Capacitación

Las empresas deben elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas, 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.

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 consultas sobre dichas modificaciones.

La documentación que sustente el cumplimiento de lo dispuesto en el presente numeral debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.

18. Absolución de consultas en forma grupal o gremial

Las empresas pueden organizarse de manera grupal o gremial para absolver y atender las consultas de los usuarios, situación que debe ponerse 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.

19. Anexos

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

20. Oficio Múltiple

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

21. Vigencia[1]

La circular entra en vigencia el 1 de octubre de 2015, con excepción de los numerales 6, 10, 11 y 13 de la circular, que entran en vigencia el 1 de enero de 2015.

El 1 de octubre de 2015 queda sin efecto la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009 y sus normas modificatorias. La Superintendencia determina la forma en que se remite la información comprendida en 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, mediante oficio múltiple.

Lo expuesto 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,

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

[1] Numeral modificado por la Circular G-178-2014 del 30/12/2014.

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	carné 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:

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:

Documentos que se adjuntan:

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

Anexo N° 1 - B

Formulario de atención de reclamos
Sistema de Seguros

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	carné 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:

Operaciones/servicios/productos:

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	

Motivos:

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 indenmización	
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:	

Monto reclamado:	

Documentos que se adjuntan:	
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

Anexo N° 1 - C

Formulario de atención de reclamos
AFOCAT

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	carné de extranjeria	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:

Operaciones/servicios/productos:

CAT		Otros	

Motivos:

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	

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

Anexo N° 1 - D

Formulario de atención de reclamos
Derramas y Cajas de Beneficios

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	carné 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:

Operaciones/servicios/productos:

Derramas y pensiones		Otros	
Sepelio e invalidez			
Préstamos			

Motivos:

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:	

Documentos que se adjuntan:	
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

Anexo N° 1 - E

Formulario de atención de reclamos
Sistema Privado de Pensiones

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 | carné de extranjeria | 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:

Operaciones/servicios/productos:

Afiliación al sistema privado de pensiones		Transferencia de fondos de pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior	
Desafiliación 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:	

Motivos:

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 desafiliación		Problemas referidos a multiafiliación	
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			

Monto reclamado:

Documentos que se adjuntan:

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

ANEXO N° 2

Reporte de Reclamo N° RR1

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS (1)

Empresa: _____ Código: (2) _____ Del: ____/____/____ al: ____/____/____

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

1) 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.
2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
3) **Consignar el código 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.
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 que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. 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 tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. 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).

.....
Gerente General

.....
Funcionario Responsable

Reporte de Reclamo N° RR2

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (1)

Empresa: _____ Código: (2) _____ Del: ____/____/____ al: ____/____/____

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

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.
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 que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. 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 tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. 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.

.....
Gerente General

.....
Funcionario Responsable

SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Reporte de Reclamo N° RR3

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	
TOTAL							

....
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[2]

CODIGO	CANALES
01	Oficina
02	Cajero automático
03	Vía internet
04	Banca móvil[3]
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

[2] Se deberá considerar como canal al medio utilizado para realizar la operación y/o servicio motivo de reclamo.
[3] Se entiende por Banca Móvil al canal (aplicativo) que permite realizar operaciones o consultas a través del celular.

Anexo N° II

CODIGOS DE OPERACIONES, SERVICIOS O PRODUCTOS (1) (2)

SISTEMA FINANCIERO, COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
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

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

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
100	CAT

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	Traspasos 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)
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 (1)

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)
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

CODIGO	MOTIVO
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

CODIGO	MOTIVO
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
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 multiafiliación
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 recalculo 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
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.