



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

San Isidro, 19 de marzo de 2020

**OFICIO MÚLTIPLE N° 11167-2020-SBS**

Señor:  
Gerente General  
Gerencia Mancomunada  
Presente.-

**Ref. Medidas de excepción con relación a la atención de requerimientos y reclamos**

Me dirijo a usted en el marco de lo señalado en el artículo Tercero de la Resolución SBS N° 1259-2020, emitida frente a la coyuntura que nuestro país se encuentra atravesando a consecuencia del brote del COVID-19, con la finalidad de comunicar una medida complementaria con relación a los plazos establecidos para la atención de requerimientos y reclamos de los usuarios, conforme a lo señalado en la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, entre otras normas emitidas por la Superintendencia.

Al respecto, esta Superintendencia dispone la suspensión de los plazos para la notificación de respuesta a los requerimientos y reclamos de los usuarios de los sistemas supervisados, a la que se refiere la Circular de Atención al Usuario, mientras se mantenga el *Estado de Emergencia Nacional* declarado mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM, a cuyo vencimiento se reanudará el cómputo de los plazos respectivos para su atención. En los mismos términos operará la suspensión del plazo en el caso de respuestas a reclamos de microseguros y de aquellos presentados a las empresas del sistema privado de pensiones.

Sin perjuicio de lo antes señalado, a fin de brindar una respuesta oportuna a los referidos usuarios, se insta a las empresas de los sistemas supervisados que realicen una evaluación individual de cada caso y aseguren notificar respuesta con la mayor prontitud, en función a su capacidad operativa y disponibilidad de recursos, priorizando aquellos reclamos que impliquen algún impacto económico en los usuarios.

Atentamente,

**SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones