

Lima, 10 de enero de 2024

***Resolución S.B.S.
N° 000029-2024***

***La Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

CONSIDERANDO:

Que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias (en adelante, el Código), establece que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones es competente para resolver las controversias relacionadas a los Títulos IV (Información al Afiliado y al Público en General), V (Afiliación y Aportes) y VII (Prestaciones) del Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección al usuario;

Que, la Resolución SBS N° 3948-2015 desarrolla el marco normativo para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes en el Sistema Privado de Pensiones (en adelante, SPP), incluyendo un procedimiento de mediación que contribuye a buscar una solución a la insatisfacción que tiene el usuario con respecto al servicio y/o producto recibido o por recibirse, considerando la participación del Departamento de Servicios al Ciudadano en este procedimiento;

Que, es necesario modificar el marco normativo señalado previamente, para que en este se consideren las disposiciones del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, lo que permitirá mejorar el procedimiento de atención de reclamos, mediante la incorporación de conceptos claros sobre las partes participantes en este, ajustando el plazo de respuesta, determinando de manera precisa el medio impugnatorio que pueden presentar las partes y otorgar a las medidas correctivas la naturaleza de títulos de ejecución;

Que, a efectos de recoger las opiniones de los usuarios respecto de la propuesta de norma, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución, en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Seguros, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Asesoría Jurídica, y de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 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;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar las Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, aprobadas por Resolución SBS N° 3948-2015, conforme se indica a continuación:

1. Sustituir los artículos 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 11 y 12, según los siguientes textos:

“Artículo 2°.- Definiciones y abreviaturas

Para efectos de lo dispuesto en la norma, se tienen en consideración las siguientes definiciones y abreviaturas:

- a) Audiencia de mediación: audiencia que dirige un mediador y tiene como objetivo establecer un canal de diálogo entre el reclamante y el reclamado en torno a la materia reclamada, a fin de obtener un acuerdo o solución entre las partes.
- b) Autoridad competente en primera instancia administrativa: Jefe del Departamento de Servicios al Ciudadano, quien es el encargado de emitir la resolución de primera instancia en el procedimiento de solución de reclamos.
- c) Autoridad competente en segunda instancia administrativa: Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, quien es el encargado de emitir la resolución de segunda instancia en el procedimiento de solución de reclamos.
- d) Días: días hábiles.
- e) DSC: Departamento de Servicios al Ciudadano.
- f) Reclamante: Persona natural que inicia el procedimiento con la presentación de un reclamo.
- g) Reclamado: Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y/o Empresas de Seguros.
- h) Reclamo: comunicación que presenta el reclamante contra el reclamado expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o por recibirse, o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.
- i) Reglamento de Infracciones y Sanciones: aprobado por la Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias o la norma que lo sustituya.
- j) SPP: Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
- k) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

Artículo 4°.- Contenido y presentación de la solicitud de solución de reclamos

La solicitud de solución de reclamos que se presente contra el reclamado debe contener, como mínimo, los siguientes requisitos:



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- a) Nombres y apellidos completos del reclamante, domicilio físico y/o dirección de correo electrónico, número de teléfono, tipo y número de documento de identidad, y de ser el caso, de su representante. En caso de representación, será suficiente la presentación de una carta poder simple con firma del reclamante; salvo se trate del desistimiento de la pretensión o del procedimiento, o acogerse a las formas de terminación convencional del procedimiento o, para el cobro de dinero, para lo cual es requerido un poder especial. Todo ello no impide la intervención del propio reclamante, cuando lo considere pertinente.
- b) La expresión en forma concreta de lo solicitado, así como el desarrollo ordenado del reclamo, indicando de ser posible los argumentos de derecho que lo sustenten. En caso existan dudas de los hechos reclamados, el DSC podrá solicitar aclaración de estos.
- c) Copia del reclamo presentado ante el reclamado, según lo establecido en el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 4036-2022, y de la respuesta del reclamado, de ser el caso.
- d) El requerimiento para la realización de una audiencia de mediación del reclamo, en caso lo considere el reclamante, y siempre que la materia reclamada se encuentre comprendida en aquellas señaladas en el artículo 4B°.
- e) La precisión del tipo de notificación que desea recibir el reclamante (física o electrónica).
- f) En caso lo considere, la indicación de las medidas correctivas y/o cautelares, cuya imposición solicita.
- g) Lugar, fecha y firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo.

La solicitud de solución de reclamo se considera recibida a partir del momento en que esta ingresa a la Superintendencia, considerando los horarios de atención de la Mesa de Partes, y que cumpla con los requisitos señalados previamente. En caso no haya claridad en los términos presentados en la solicitud y/o no se pueda desprender fehacientemente los hechos materia de este, se requerirá al reclamante que cumpla con subsanar este hecho en un plazo de dos (2) días. Si vencido el plazo, el reclamante no cumpliera con la subsanación, se pondrá fin al procedimiento.

En caso se presente alguna observación en el cumplimiento de los requisitos para la presentación de la solicitud se aplicarán los lineamientos establecidos en el artículo 136° del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, en lo que corresponda.

Artículo 5°.- Solicitud de audiencia de mediación

En caso el reclamante haya solicitado la realización de una audiencia de mediación del reclamo, el DSC evalúa si la materia controvertida se encuentra recogida en el artículo 4B°, para proceder con esta. Si el resultado de la evaluación es negativo, emite un oficio denegando la audiencia de mediación y se continúa con el procedimiento de solución del reclamo, de conformidad con los establecido en el artículo 11°. Si el resultado de la evaluación es positivo, el DSC, dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud de solución de reclamos, cita a las partes a una audiencia y, paralelamente, solicita al reclamado que presente su contestación al reclamo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4A°.

Artículo 6°.- Lugar y fecha de la audiencia de mediación



SUPERINTENDENCIA **DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

El mediador fija la fecha de la audiencia, que se lleva a cabo en un plazo no mayor de tres (3) días de la fecha máxima de presentación de los descargos por parte del reclamado.

Debido a la cuantía, la complejidad de los hechos u otro motivo debidamente sustentado, la audiencia de mediación puede llevarse a cabo de manera presencial, en el domicilio establecido por la Superintendencia, o no presencial. La referida información se comunica a las partes, indicando el día, hora y lugar donde se llevará a cabo la audiencia de mediación.

Adicionalmente, de ser necesario, podrá fijarse una segunda audiencia de mediación, la que debe llevarse a cabo dentro de los cinco (5) días de realizada la primera audiencia y siempre que las partes manifiesten en dicha oportunidad su intención de continuar con el diálogo.

Artículo 7°.- Audiencia de mediación y emisión de acta

Las partes pueden presentarse a la audiencia de mediación del reclamo, personalmente o mediante un representante.

La audiencia se lleva a cabo solo por los hechos reclamados señalados en el escrito de reclamo, y debe ser celebrada por un mediador, quien explica el procedimiento, el marco normativo vigente aplicable al reclamado y el alcance de la mediación, escucha a las partes y dirige la audiencia.

Los acuerdos pueden hacer referencia a todos o a una parte de los aspectos sometidos a la mediación. En caso de que el acuerdo esté referido a alguna de las pretensiones y subsistan otras, se deja constancia del hecho en el acta respectiva, que constituye una transacción extrajudicial.

Culminada la audiencia, el mediador formula un acta que debe contener la siguiente información: la identificación de las partes, un resumen de lo tratado y la expresión de si hubo acuerdo o no, así como las obligaciones que cada parte asume, de ser el caso. Asimismo, de no asistir alguna de las partes o ambas a la audiencia de mediación del reclamo, ello se consigna en el acta respectiva.

En caso haya acuerdo entre las partes respecto a todas las pretensiones, se deja constancia en el acta que se concluye el procedimiento de forma anticipada y se procede al archivo definitivo del expediente, conforme al literal b) del artículo 10A°. En caso de que no se llegue a un acuerdo o subsistan pretensiones, se continúa con el procedimiento de solución de reclamos, según lo establecido en el artículo 11°. Los acuerdos no podrán ser total ni parcialmente contrarios al marco normativo que rige al SPP.

Las partes asistentes firman el acta y reciben una copia física de esta (en caso la audiencia sea presencial), o dan la conformidad a través de medios electrónicos (en caso la audiencia sea no presencial). En este último caso, el acta es notificada a las partes a través de documento oficial emitido por la Superintendencia.

Artículo 8°.- Fin de la etapa de mediación

La etapa de mediación del reclamo finaliza por:

- a) Falta de comparecencia de alguna de las partes o ambas a la audiencia de mediación.
- b) Acuerdo entre las partes que determina el fin del procedimiento.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- c) Por falta de acuerdo entre las partes.
- d) Por desistimiento de la solicitud de mediación del reclamante.

Salvo el literal b) en todos los casos se notifica a las partes el fin de esta etapa, y se continúa con el procedimiento de solución de reclamos.

Artículo 9°.- Efectos del acuerdo

En caso se produzca el acuerdo entre las partes, se debe cumplir con lo acordado en un plazo no mayor de diez (10) días contados desde su suscripción, a menos que se establezca un plazo superior para el cumplimiento de lo dispuesto en el acuerdo.

Dentro de los cinco (5) días siguientes del cumplimiento del acuerdo en el plazo establecido en el párrafo precedente, el reclamado debe presentar la documentación que acredite tal cumplimiento a la Superintendencia.

El incumplimiento de la referida obligación configura una infracción pasible de sanción, de conformidad con lo señalado en el Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia

Artículo 11°.- Pronunciamiento y recurso de apelación

La autoridad competente en primera instancia administrativa se pronuncia respecto del reclamo, en el plazo máximo de sesenta (60) días contados a partir de la presentación del reclamo.

Vencido el plazo de quince (15) días establecido para la interposición de medio impugnatorio, el acto administrativo que resolvió el procedimiento adquiere la condición de firme.

El recurso de apelación interpuesto es materia de pronunciamiento por la autoridad competente en segunda instancia administrativa. Dentro de los quince (15) días de recibido se correrá traslado a la otra parte y se le concederá un plazo de quince (15) días para la absolución de la apelación. El superior jerárquico resuelve el recurso en un plazo máximo de treinta (30) días contados desde que se reciban los descargos y con estos se realice la evaluación técnica del expediente.

La interposición de un recurso de apelación contra la resolución de primera instancia que declara la vulneración normativa no suspende el cumplimiento de la medida correctiva, salvo se presenten las circunstancias de suspensión establecidas en el artículo 226 del TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS.

Artículo 12°.- Cumplimiento del pronunciamiento

Salvo que la autoridad competente otorgue un plazo superior, dentro de los cinco (5) días posteriores a que el pronunciamiento haya adquirido la condición de firme, el reclamado debe presentar la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia.

2. Modificar el artículo 3 y el literal b) del artículo 10, según los siguientes textos:

Artículo 3°.- Inicio del procedimiento



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

El procedimiento de solución de reclamos se inicia a solicitud de parte. Para tal efecto, el reclamante debe reclamar previamente ante el reclamado. En caso de que el reclamado no formule respuesta dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el reclamante, este puede presentar su solicitud de solución de reclamos ante la Superintendencia.

Artículo 10°.- Continuación del procedimiento

Concluida la etapa de mediación del reclamo, o en caso se haya desestimado la solicitud de audiencia de mediación de reclamos o no se haya requerido la realización de la etapa de mediación, la autoridad competente en primera instancia debe:

(...)

b) Continuar con el procedimiento, para lo cual puede solicitar al reclamado, las precisiones y/o ampliaciones que estime conveniente a la información remitida conforme al artículo 4A°.

3. Incorporar los artículos 4A°, 4B° y 10A°, de acuerdo con los siguientes textos:

“Artículo 4A°.- Contestación del reclamo

Dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción de la solicitud de solución de reclamo, el DSC solicita al reclamado que en un plazo máximo de siete (7) días conteste el reclamo.

El reclamado debe absolver todos los hechos reclamados y adjuntar los medios probatorios que acreditan sus alegaciones.

En caso el reclamado conteste fuera del plazo establecido, y no hubiese solicitado ampliación del plazo de respuesta, deberá sustentar debidamente el motivo de la demora, lo cual será evaluado por el DSC para determinar si acepta o no esta contestación.

La contestación del reclamo es trasladada al reclamante en el plazo de dos (2) días, para su conocimiento.

Artículo 4B°.- Temas que pueden ser objeto de una solicitud de audiencia de mediación de reclamos

Pueden ser objeto de un procedimiento de mediación de reclamos aquellas insatisfacciones derivadas de la relación con los reclamados, siempre que recaigan sobre las siguientes materias:

- a) Negativa, demora o suspensión por parte del reclamado en el otorgamiento y/o pago de alguna prestación al interior del SPP y/o retiros extraordinarios.
- b) Falta de entrega de información o información incompleta y/o inexacta por parte del reclamado.
- c) Insuficiente o errónea orientación brindada por el reclamado en el marco de la tramitación del otorgamiento de una prestación al interior del SPP.
- d) Falta de atención de reclamos y/o requerimientos por parte del reclamado, en el marco de lo dispuesto por el Reglamento de Reclamos y Requerimientos.
- e) Monto y condiciones de la prestación recibida.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- f) Exigir documentación no prevista para la tramitación de alguna prestación al interior del SPP, de conformidad con lo establecido por la Superintendencia.

La Superintendencia puede determinar materias adicionales que pueden ser objeto de una solicitud de audiencia de mediación de reclamos, fundamentando dicha decisión.

Artículo 10A°.- Formas de conclusión anticipada del procedimiento de reclamos

En cualquier estado del procedimiento, el órgano resolutorio puede declarar su conclusión anticipada en los siguientes supuestos:

- a) Cuando el Reclamante formule desistimiento del procedimiento y/o de la pretensión.
- b) Cuando las partes lleguen a un acuerdo mediante mediación que, de forma indubitable, deje constancia que se ha solucionado la controversia materia de reclamo antes de la notificación de la resolución que pone fin a esta.
- c) Cuando las partes lleguen a un acuerdo, fuera del procedimiento de reclamos. Para lo cual, deberán presentar las evidencias de dicho acuerdo.

Cualquiera de las partes podrá acreditar ante el órgano resolutorio la solución de la controversia, para que la autoridad declare la conclusión anticipada del procedimiento

Artículo Segundo.- Derogar el Anexo “Aspectos que pueden ser objeto de una solicitud de audiencia de mediación de reclamos”, que forma parte de la Resolución SBS N° 3948-2015.

Artículo Tercero.- Modificar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución N°1678-2018 y sus normas modificatorias, el procedimiento N° 167 “Solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones”, conforme al texto que se adjunta a la presente resolución y se publica conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091, en el portal institucional (www.sbs.gob.pe).

Artículo Cuarto.- Los artículos Primero y Segundo de la presente Resolución cuentan con un plazo de adecuación de noventa (90) días desde la fecha de la publicación de la Resolución.

Artículo Quinto.- La presente Resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, salvo el artículo tercero de la presente Resolución que entra en vigencia vencido el plazo de adecuación indicado en el artículo cuarto de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú