SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 06 de septiembre de 2024

Resolución S.B.S.
N° 3134-2024
El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución SBS N° 200-2003 se establecieron disposiciones que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario, actualmente Departamento de Servicios al Ciudadano, de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS), como departamento encargado de la prestación de diversos servicios a los ciudadanos;

Que, por Resolución SBS N° 4464-2016 se regularon los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos, y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, considerando la ampliación de los canales de atención y de los servicios que pone a disposición de los ciudadanos y la descentralización de su atención presencial;

Que, los servicios mencionados en el párrafo previo cuentan con normativa específica en la que se establece la naturaleza de cada uno de ellos, los requisitos necesarios para que sean solicitados por los ciudadanos, así como los supuestos en los que se aplican, considerando los lineamientos señalados en cada normativa, en concordancia con lo establecido en el procedimiento señalado previamente;

Que, la SBS tiene como objetivo la permanente mejora de los servicios que presta al ciudadano, buscando eficiencia y calidad en sus acciones, tomando como base los criterios establecidos por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM que aprobó la Estrategia Nacional para la Modernización de la Gestión Pública, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27658; así como el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, como parte del proceso de mejora continua, resulta necesario actualizar el marco normativo, considerando nuevos enfoques, principios y definiciones con impacto en los diversos procedimientos de cada uno de los servicios de atención a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, así como en los requisitos necesarios para acceder a dichos procedimientos, considerando lo establecido en el TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2019-JUS;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta normativa, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS y en la Única Disposición Complementaria Transitoria del Decreto Supremo N° 009-2024-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 19 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 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:

Artículo Primero.- Aprobar la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

NORMA QUE REGULA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SBS A LOS CIUDADANOS Y LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Objetivo
La presente Norma establece las disposiciones que regulan los servicios que la SBS brinda al ciudadano, que incluyen la atención de consultas y orientación especializada, la emisión de reportes de la central de riesgos SBS y de constancias relacionadas al SPP, la entrega de información relacionada a personas fallecidas y al seguro complementario de trabajo de riesgo. Asimismo, se detallan los requisitos y procedimientos para la tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas.

Artículo 2.- Alcance
Las disposiciones de la presente norma son aplicables a:
a) Los ciudadanos que solicitan los servicios de la SBS.
b) Las empresas supervisadas.

Artículo 3.- Definiciones y abreviaturas
Para efectos de lo dispuesto en esta norma, resultan aplicables las siguientes definiciones y abreviaturas:
a) Ciudadano: persona natural o jurídica que, de forma personal o mediante representante, solicita los servicios de la SBS.
b) Circular de estado pensionario: Circular para emisión de Constancia de estado pensionario en el SPP, Circular AFP N° 97-2008.
c) Circular del certificado del SCTR: Circular que regula el Aplicativo del Certificado del Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo (SCTR), Circular N° S-669-2019.
d) Circular para emisión de certificado de pólizas: Circular que regula la emisión del Certificado de pólizas de seguro de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental – Ley N° 29355 y D. S. N° 271-2009-EF, Circular N° S-642-2010.
e) Documento de identidad: documento nacional de identidad para el caso de peruanos, y el carné de extranjería, pasaporte o documento legalmente establecido para la identificación de extranjeros, según corresponda.
f) DSC: Departamento de Servicios al Ciudadano.

g) Empresa supervisada: persona natural o jurídica que se encuentra bajo el ámbito de supervisión de la SBS.
h) 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 normas modificatorias.
i) Ley de Herederos: Ley sobre los Herederos Informados en los Servicios Financieros Pasivos, Ley N° 30152.
j) Norma de constancia de depósitos: Norma que regula la Constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas, Resolución SBS N° 1188-2014.
k) Reglamento de la Ley de la Modernización de la Seguridad Social: Reglamento de la Ley de la Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA.
l) TUO de la LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
m) SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
n) Servicios SBS en línea: plataforma web a través de la cual se puede acceder a los diferentes servicios que presta la SBS.
o) SPP: Sistema Privado de Pensiones.
p) SCTR: Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo.
q) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS.

Artículo 4.- Política y compromisos de calidad

La SBS ha implementado un sistema de gestión de la calidad y cuenta con una política de calidad, a través de la cual ha asumido los siguientes compromisos:

a) Satisfacer las necesidades o expectativas de los ciudadanos respecto a los servicios que brinda, para lo que se compromete a cumplir con los requisitos que le sean aplicables.
b) Mejorar continuamente el desempeño de este sistema.
c) Promover el desarrollo y las competencias de sus trabajadores, lo que contribuirá a su vez a brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Artículo 5.- Enfoques aplicables a los servicios al ciudadano

Los servicios que la SBS ofrece al ciudadano deben cumplir con los siguientes enfoques:

a) Enfoque de calidad del servicio

Como parte de sus compromisos, la SBS garantiza que los servicios que brinda a los ciudadanos cumplan con altos estándares de calidad reconocidos a través de certificaciones internacionales.

b) Enfoque intercultural

Los servicios de la SBS son prestados con enfoque de pertinencia cultural, procurando que los ciudadanos accedan a los mismos en igualdad de condiciones, reconociendo y valorando positivamente las diferencias culturales.

c) Enfoque de atención a personas con discapacidad

La SBS reconoce que las personas con discapacidad se enfrentan a múltiples barreras que impiden el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones con las demás personas; por lo que, de ser necesario, otorgará los ajustes razonables que las personas con discapacidad requieran para acceder a sus servicios, en el marco de las normas que regulan la materia.

Artículo 6.- Principios aplicables a los servicios al ciudadano

Los servicios que la SBS ofrece al ciudadano se rigen por los siguientes principios:

a) Accesibilidad

La SBS garantiza que todos los ciudadanos accedan a los servicios que ofrece, poniendo a disposición diferentes canales de atención, tomando en consideración sus características y necesidades.

b) No discriminación

La SBS garantiza que los servicios que ofrece a los ciudadanos a través de sus diferentes canales de atención se brinden en igualdad de condiciones, en situaciones de similar naturaleza.

c) Trato con respeto a la diferencia cultural

La SBS garantiza que los servicios que ofrece a través de sus diferentes canales de atención se lleven a cabo reconociendo y valorando las diferencias culturales de cada ciudadano.

d) Respeto mutuo

La SBS garantiza que todo trato entre el ciudadano y su personal, en el marco de la prestación de los servicios que ofrece a través de sus diferentes canales de atención, se lleve a cabo en condiciones de respeto mutuo y cordialidad.

e) Oportunidad en la atención

La SBS garantiza que los servicios que brinda a través de sus diferentes canales de atención sean entregados al ciudadano de forma oportuna, dentro del plazo que establece el TUPA u otra normativa especial que los regule.

Artículo 7.- Cumplimiento de requisitos y plazos

Los requisitos y plazos aplicables tanto para la recepción como para el trámite de comunicaciones se rigen conforme a lo establecido en el TUO de la LPAG, en lo que corresponde, y a las disposiciones sobre gestión documental que emita la SBS.

Artículo 8.- Notificación

La notificación de los documentos mediante los cuales la SBS brinda respuesta a las solicitudes de servicios y denuncias que presentan los ciudadanos, se realiza en el domicilio y/o dirección electrónica que se señalen al momento de la presentación de la solicitud, o en las que el ciudadano indique durante el trámite del procedimiento correspondiente.

En caso el ciudadano no haya indicado domicilio, o este sea incompleto, la notificación se realiza en el domicilio señalado en su documento de identidad.

El plazo aplicable para realizar la notificación de documentos se rige conforme a lo establecido en el TUO de la LPAG.

CAPITULO II
DISPOSICIONES ESPECÍFICAS APLICABLES A LOS SERVICIOS AL CIUDADANO

Artículo 9.- Servicio de orientación al ciudadano

9.1 El servicio de orientación al ciudadano busca satisfacer las necesidades de información relacionadas a los servicios que brinda la SBS, actividades, prácticas y obligaciones de las empresas supervisadas, y los derechos de los usuarios de las empresas supervisadas. Asimismo, brinda información acerca de las competencias de la SBS y otros trámites (solicitudes, consultas, denuncias o reclamos SPP). En aquellos casos en los que, por la complejidad o nivel técnico de la información solicitada, se requiera un análisis más riguroso, se brinda información al ciudadano sobre los canales para presentar una consulta escrita, así como los plazos establecidos en el TUPA.

9.2 La SBS pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de orientación:

a) Canal presencial: en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, cuyo listado actualizado se ubica en el portal web institucional.
b) Canales no presenciales:
   - Telefónico: a través de la línea gratuita 0-800-10840
   - Digital: chat, correo electrónico, videollamada, redes sociales, aplicativos móviles y otros que determine la SBS.

9.3. La SBS podrá establecer otros canales de orientación, los cuales serán difundidos en el portal web institucional.

Artículo 10.- Servicio de atención de consultas
10.1 Mediante la formulación de una consulta, el ciudadano solicita información sobre alguna actividad o práctica de las empresas supervisadas, o sobre el marco normativo que las regula.

10.2 La atención de consultas tiene finalidad informativa, busca resolver una situación de incertidumbre o desconocimiento, por lo que las respuestas emitidas no son vinculantes a la solución de controversias concretas que pudieran existir.

10.3 La prestación de este servicio se sujeta a los canales y requisitos del TUPA establecidos para tal fin, cuya versión actualizada se encuentra disponible en el portal web institucional.

Artículo 11.- Servicio de asesoría previsional
11.1 El servicio de asesoría previsional tiene por finalidad brindar información especializada acerca de la situación previsional de un ciudadano, así como respecto de las prestaciones que se ofrecen en el SPP. Las opiniones emitidas como parte del servicio de asesoría previsional no son vinculantes respecto de las decisiones que puedan tomar libremente los ciudadanos en el marco de las normas del SPP y/o el eventual resultado de los trámites que vayan a realizar ante las AFP.

11.2 Para acceder al servicio de asesoría previsional, el ciudadano debe requerir una cita a través de los canales de atención presencial o no presencial. La orientación se brindará de manera presencial en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, y de manera telefónica o por videollamada, en caso de que así lo requiera el ciudadano al momento agendar la cita.

11.3 Los requisitos para el otorgamiento de citas para asesoría previsional son los siguientes:
a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
c) Teléfono de contacto.
d) Tema sobre el que requiere orientación.
e) Acreditación de representación, en caso corresponda: carta poder simple y datos del representante: i) nombres y apellidos; y, ii) tipo y número de documento de identidad.

Artículo 12.- Servicio de atención de solicitudes
12.1 La presentación de solicitudes podrá realizarse a través de los canales de atención establecidos en el TUPA, utilizando los formatos que se encuentran a disposición de los ciudadanos en las mesas de partes físicas de la SBS y en el portal web institucional.

La prestación del servicio de atención de solicitudes se sujeta a la norma que las regula y a los requisitos en el TUPA establecidos para tal fin, cuya versión actualizada se encuentra disponible en el portal web institucional.

En caso de solicitudes presentadas a través de la plataforma de Servicios SBS en Línea, habilitado únicamente para personas naturales, se efectuará la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

12.2 Emisión de reportes personales de situación crediticia
El reporte personal de situación crediticia de la Central de Riesgos de la SBS permite al ciudadano conocer la relación de los créditos contratados con las empresas del sistema financiero, así como la calificación asignada por dichas entidades en base a su comportamiento de pago.

Dependiendo del canal de atención utilizado y del tipo de información solicitada, la emisión del reporte personal de situación crediticia podrá tener un costo, según las siguientes consideraciones:

a) El acceso al último reporte mensual personal que publique la SBS es gratuito a través de los canales presencial y escrito, una vez cada semestre del año calendario.
b) El acceso al reporte personal de los últimos seis (6) meses que publique la SBS es gratuito a través de los canales digitales, accediendo al portal web institucional o aplicativo móvil App de la SBS.
c) En los casos distintos de los señalados en los literales a) y b) precedentes, el ciudadano deberá efectuar el pago de la tasa establecida en el TUPA.

12.3 Emisión de reportes de situación crediticia de terceros

El reporte de situación crediticia de la Central de Riesgos de la SBS respecto de terceras personas permite que los ciudadanos accedan a información sobre las operaciones activas y la calificación que se otorga en el sistema financiero a una tercera persona. La referida solicitud será atendida en tanto se acredite la existencia de interés legítimo y directo. La SBS determina si los sustentos presentados por los ciudadanos acreditan tal requisito, en cuyo caso se requiere el pago de la tasa establecida en el TUPA.

12.4 Rectificación de datos de identidad ante la Central de Riesgos SBS

La rectificación de datos de identidad de los ciudadanos ante la Central de Riesgos de la SBS tiene por finalidad corregir errores con relación a:

a) El código SBS asignado al ciudadano;
b) Datos del ciudadano: nombres y/o apellidos en el caso de personas naturales, o razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas; o
c) Documento de identidad o RUC.

12.5 Emisión de Constancia de afiliación a una AFP

La constancia de afiliación a una AFP permite al ciudadano acreditar su situación previsional ante alguna entidad nacional o extranjera, documento que tiene una vigencia de treinta (30) días calendario.

En caso el ciudadano desee conocer si se encuentra afiliado a alguna Administradora de Fondo de Pensiones (AFP) y acceder a otra información importante en relación con su afiliación al SPP, podrá obtener un reporte de afiliación a través de la plataforma de Servicios SBS en Línea.

12.6 Emisión de constancia de estado pensionario

La constancia de estado pensionario tiene por finalidad acreditar si un ciudadano es pensionista en el SPP, bajo cualquiera de las modalidades de pensión previstas en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.

La constancia de estado pensionario contiene información proporcionada por las entidades del SPP, las que conforme a la Circular de estado pensionario, cuentan con un plazo de veinticuatro (24) horas para atender el requerimiento cursado por la SBS para tal fin, siendo que para efectos del cómputo solamente se considerarán los días hábiles.

12.7 Emisión de constancia de depósitos u otros pasivos de personas fallecidas

La constancia de depósitos u otros pasivos tiene por objeto informar al heredero de una persona fallecida sobre la existencia o inexistencia de depósitos u otros pasivos de titularidad del causante, conforme a lo previsto por la Ley de Herederos, y normas complementarias.

La constancia de depósitos u otros pasivos de personas fallecidas, contiene información proporcionada por las entidades del sistema financiero, las que conforme con las disposiciones de la

Norma de constancia de depósitos, cuentan con un plazo de cinco (5) días hábiles para atender el requerimiento cursado por la SBS para tal fin.

12.8 Emisión de constancia de pólizas de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental

La constancia de pólizas de seguro de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental de los ciudadanos tiene por finalidad informar, frente al fallecimiento de un ciudadano, sobre la existencia de pólizas con coberturas por fallecimiento contratadas a favor de este, de acuerdo con la información proporcionada por las empresas del sistema de seguros, conforme a lo previsto por la Ley N° 29355, su reglamento y normas complementarias.

Las entidades del sistema de seguros, de acuerdo con las disposiciones de la Circular para emisión de certificado de pólizas, cuentan con un plazo de cinco (5) días hábiles para atender el requerimiento cursado por la SBS para tal fin.

12.9 Emisión de constancia de seguro complementario de trabajo de riesgo

12.9.1 La constancia de seguro complementario de trabajo de riesgo (SCTR) tiene por objeto informar al ciudadano sobre los seguros complementarios de trabajo de riesgo contratados por su empleador, ello en caso de que este último desempeñe alguna de las labores de riesgo descritas en el Anexo 5 del Reglamento de la Ley de la Modernización de la Seguridad Social.

12.9.2 La constancia SCTR contiene información proporcionada por las entidades del sistema de seguros, las que conforme con las disposiciones de la Circular del certificado del SCTR, cuentan con un plazo de cinco (5) días hábiles para atender el requerimiento cursado por la SBS para tal fin.

12.10 Servicio de herederos informados

Los ciudadanos pueden acceder a información consolidada de sus familiares fallecidos, respecto de depósitos y créditos en el sistema financiero, pólizas de seguros de vida y accidentes personales, así como de SCTR, y afiliación al SPP, a través del servicio de herederos informados; cumpliendo con los requisitos del TUPA establecidos para cada uno de los servicios.

CAPITULO III
DISPOSICIONES APLICABLES A LA TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 13.- Denuncia

13.1 Las denuncias que presentan los ciudadanos contra las empresas supervisadas, se entienden como el aviso o puesta en conocimiento de un hecho o hechos que puedan hacer suponer al ciudadano la existencia de indicios de incumplimiento de alguna de las obligaciones previstas en el marco normativo que rige las actividades reguladas y/o supervisadas por la SBS.

13.2 Las controversias entre particulares, las discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y un ciudadano, así como aquellos hechos que podrían suponer una afectación a los derechos de consumo, se encuentran fuera del ámbito de las competencias de la SBS, lo que corresponde ser resuelto por las autoridades competentes; con excepción de las facultades otorgadas en el marco de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final del Código de Protección y Defensa del Consumidor para el caso del SPP, conforme a lo establecido en las Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones.

13.3 El trámite de denuncias se realiza conforme al TUO de la LPAG, por lo que el denunciante no es sujeto del procedimiento. En ese sentido, el desistimiento del denunciante no pone fin al procedimiento.

Artículo 14.- Requisitos para la presentación de denuncias
14.1 Las denuncias pueden formularse a través de los canales de atención que para tal efecto establezca la SBS.

Para ello, la denuncia debe contener como mínimo lo siguiente:
a) Datos del denunciante:
   - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
   - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
c) Teléfono de contacto.
d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
   - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
   - Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
e) Identificación de la empresa supervisada denunciada.
f) Expresión concreta de los hechos presuntamente contrarios a la normativa que rige a las empresas supervisadas; y, de ser posible, los fundamentos de derecho que sustenten la denuncia.
g) Copia de los documentos de sustento correspondientes, cuando sea por canal escrito. En el caso del canal digital deben adjuntarse los referidos documentos de sustento en formato "Adobe Acrobat - pdf".
h) Relación de documentos y anexos que se adjuntan.
i) Si se realiza por escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.
j) En caso los hechos denunciados se encuentren vinculados a operaciones pasivas, deberá otorgar autorización expresa a fin de que la SBS pueda requerir, en caso corresponda, información protegida por secreto bancario.

14.3 En caso se verifique la falta de cumplimiento de algún requisito que no pudo ser advertido al momento de la presentación de la denuncia en mesa de partes, o si esta fue presentada a través de otro canal, a través de comunicación al domicilio, correo electrónico o al número telefónico señalado por el ciudadano, se informa por única vez que dispone de un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las observaciones encontradas, caso contrario, se procede al archivo del expediente, precisando que tiene expedito su derecho de presentar una nueva denuncia, para lo cual debe adjuntar toda la información y documentación exigida normativamente.

Artículo 15.- Formas de conclusión del trámite de denuncia
15.1 Derivación de denuncias que no son de competencia de la SBS
En caso de que los hechos denunciados no correspondan a la competencia de la SBS, la unidad orgánica competente informa al ciudadano sobre su archivo y en los casos que corresponda, traslada la denuncia al organismo público competente, considerando lo dispuesto por el TUO de la LPAG.

15.2 Conclusión de denuncias de competencia de la SBS sin indicios de incumplimiento
Si no existen elementos de juicio que evidencien algún incumplimiento de alguna de las obligaciones previstas en el marco normativo vigente por parte de la empresa denunciada, se procede con el archivo de la denuncia y se informa sobre ello al denunciante.

15.3 Conclusión de denuncias de competencia de la SBS con indicios de incumplimiento
Si a criterio de la unidad orgánica competente aparecen elementos de juicio que hagan suponer el incumplimiento de alguna de las obligaciones previstas en el marco normativo vigente por parte de la

empresa denunciada, se remite dicha información al órgano de supervisión correspondiente a efecto de que este adopte las acciones de supervisión que resulten pertinentes, informando sobre ello al denunciante.

Artículo 16.- Suspensión de la tramitación de denuncias de competencia de la SBS
La suspensión del trámite de la denuncia se realiza en caso se tome conocimiento de que, respecto de los mismos hechos, el ciudadano mantiene una causa pendiente de solución ante otra entidad. La suspensión del trámite será informada al denunciante y a la empresa denunciada, en caso corresponda, y se mantiene en tanto la causa tramitada ante otra entidad no cuente con resolución firme, comunicada a la SBS.

Artículo 17.- Sobre los recursos administrativos
El oficio emitido por la unidad orgánica competente no puede ser impugnado por el denunciante al no tener este, de conformidad con lo establecido en el TUO de la LPAG, la calidad de parte del procedimiento, en la medida que este se desarrolla de oficio.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

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

Artículo Segundo.- Modificar el numeral 5 al artículo 4 de la Norma que regula la Constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas, aprobada por la Resolución SBS N° 1188-2014, conforme al siguiente texto:

"Artículo 4.- Procedimiento
(…)
5. La solicitud presentada por el usuario se sujeta a lo dispuesto en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas."

Artículo Tercero.- Modificar los siguientes Textos Únicos de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, conforme a los textos que se adjuntan a la presente resolución y se publican 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): i) Procedimiento N° 39 "Rectificación de Datos de Identificación Personal en la Central de Riesgos de la SBS", ii) Procedimiento N° 74 "Constancia de Afiliación al Sistema Privado de Pensiones", iii) Procedimiento N° 76 "Constancia de Estado Pensionario del Sistema Privado de Pensiones", iv) Procedimiento N° 97 "Atención de Consultas de los Ciudadanos", v) Procedimiento N° 100A "Acceso a la información de la Central de Riesgos SBS - Emisión de Reportes Personales de Situación Crediticia", vi) Procedimiento 100B "Acceso a la información de la Central de Riesgos SBS - Emisión de Reportes de Situación Crediticia de Terceros" vii) Procedimiento N° 143 "Certificado de pólizas de seguro de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental", viii) Procedimiento N° 158, "Constancia de Depósitos u otros pasivos de personas fallecidas", ix) Procedimiento N° 190 "Certificado de Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo", todos aprobados mediante Resolución N° 4464-2016 y sus normas modificatorias.

Artículo Cuarto.- La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, fecha en la que queda derogada la Resolución SBS N° 4464-2016 y sus normas modificatorias.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE

SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y AFP