



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 04 de Diciembre de 2025

RESOLUCIÓN SBS ***N° 04320-2025***

El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 4036-2022 se aprobó el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos (en adelante, el Reglamento de Reclamos), el cual establece las disposiciones generales aplicables a la atención de reclamos y requerimientos presentados por los usuarios ante las empresas supervisadas, definiendo los plazos de atención así como los canales que deben habilitar las empresas tanto para la recepción de estos como para la comunicación de su respuesta, considerando las nuevas formas de interacción entre las empresa supervisadas y sus usuarios, como resultado de la innovación tecnológica en un entorno de mayor digitalización;

Que, la Ley N° 32495, publicada el 11 de noviembre de 2025, modificó lo establecido en los artículos 150 y 151 de la Ley N° 29571, Código de Protección y Defensa del Consumidor, con la finalidad de que las plataformas digitales de los establecimientos comerciales cuenten con un libro de reclamaciones de manera permanente, visible y de fácil acceso;

Que, la Única Disposición Complementaria Final de la Ley N° 32495 establece que esta Superintendencia debe adecuar el Reglamento de Reclamos a las modificaciones previstas en dicha ley, en un plazo máximo de treinta (30) días calendario contados desde su entrada en vigor;

Que, conforme a lo señalado previamente, se adecúa el Reglamento de Reclamos a la Ley N° 32495, precisando que las empresas supervisadas deben contar con canales digitales para la recepción de los reclamos de los usuarios, considerando las plataformas virtuales con las que cuente cada empresa para la comercialización y contratación de sus productos y servicios;

Que, asimismo, es necesario adecuar la referencia de días calendario a días hábiles en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3748-2021;

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Que, por otro lado, de acuerdo con lo dispuesto en el TUO de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, sólo corresponde informar al denunciante en el supuesto de rechazo de su denuncia, por lo que resulta necesario concordar lo establecido en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada por la Resolución SBS N° 3141-2024, con la Ley antes referida;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, de Seguros, de Pensiones, de Regulación y Jurídica y, de la Gerencia de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 9 del artículo 349 y, de conformidad con la Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y sus modificatorias;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Se modifica el párrafo 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante la Resolución SBS N° 4036-2022 y sus modificatorias, conforme se indica a continuación:

“Artículo 8. Canales de atención y de respuesta

8.1 Las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, los siguientes canales de recepción de reclamos: a) la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas; b) vía telefónica; y c) sus canales digitales, como página web, enlaces en aplicaciones de dispositivos móviles, en aplicaciones de mensajería, entre otros similares, en caso cuenten con estos. En el caso de los requerimientos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas, y un canal adicional de los listados para la recepción de reclamos.

(...)

Artículo Segundo.- Se modifica el numeral 3 del artículo 2 del Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante la Resolución SBS N° 3748-2021 y sus modificatorias, conforme se indica a continuación:

“Artículo 2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento deben considerarse las siguientes definiciones y referencias:

(...)

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

3. Días: días hábiles

(...)"

Artículo Tercero.- Se modifica el artículo 15 de la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada mediante la Resolución SBS N° 3141-2024, conforme se indica a continuación:

“Artículo 15.- Sobre la atención 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 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.

15.3 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.”

Artículo Cuarto.- La presente resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese

SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE
SUPERINTENDENTE DE BANCA, SEGUROS Y AFP

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000

