



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 15 de Diciembre de 2025

RESOLUCIÓN SBS ***N° 04382-2025***

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

CONSIDERANDO:

Que, respecto al pronunciamiento de la Superintendencia en los procedimientos de solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, se ha identificado la necesidad de prever un plazo excepcional para dicho pronunciamiento, aplicable en aquellos casos que presenten un grado de complejidad, a fin de garantizar la emisión de una decisión debidamente motivada y en observancia del principio del debido procedimiento;

Que, esta ampliación será comunicada previamente al reclamante, con la finalidad de que tome conocimiento que, debido a la complejidad del caso, se requerirá un plazo mayor para su solución;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Pensiones y 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 artículo 11 de las Normas para la solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, aprobadas mediante la Resolución SBS N° 3948-2015, conforme se indica a continuación:

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





SUPERINTENDENCIA DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

“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 días (60) días contados a partir de la presentación del reclamo. Este plazo podrá ser ampliado por la Superintendencia, por hasta treinta (30) días adicionales, siempre que la complejidad del caso lo amerite y previa comunicación al reclamante.

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 Segundo.- Se modifica el procedimiento N° 167 “Solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, aprobado mediante Resolución SBS N° 1581-2023, conforme al texto que se adjunta a la presente Resolución, el cual se publica en el portal institucional (www.sbs.gob.pe).

Artículo Tercero.- 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

