Lima, 30 de diciembre de 2009

CIRCULAR Nº G - 146 - 2009

Ref. : Servicio de Atención a los Usuarios

Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento que en uso de la atribución conferida por el numeral 9 del artículo 349º de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, aprobada mediante Ley Nº 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General, y con la finalidad de promover una adecuada atención a los usuarios de las empresas bajo su control, esta Superintendencia dispone lo siguiente:

1. Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas señaladas en los artículos 16° y 17° de la Ley General, al Banco de la Nación, a la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las Derramas y Cajas de Beneficios, y a todas aquellas que por Ley se encuentren bajo la supervisión de esta Superintendencia, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en virtud de lo establecido en la Ley N° 27328, en adelante empresas supervisadas.

Las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones (SPP) se regirán por las disposiciones de la presente circular, en concordancia con las disposiciones o normas especiales y/o complementarias emitidas por esta Superintendencia.

2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente Circular considérense las siguientes definiciones:

a) **AFP**: Administradora Privada de Fondos de Pensiones.
b) **Consulta:** Petición de un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa supervisada.
c) **Denuncia:** Aviso o puesta en conocimiento de la Superintendencia, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa supervisada denunciada.
d) **Días**: Días calendario.
e) **PAU**: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
f) **Reclamo**: Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles en la entidad supervisada, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.
Adicionalmente, deberá considerarse reclamo a toda reiteración que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la empresa supervisada, o por la demora, en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

g) **Reglamento de transparencia:** Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.
h) **Superintendencia**: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
i) **Usuario:** persona natural o jurídica que utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas supervisadas señaladas en el apartado anterior.

3. Atención de Consultas

3.1 Las empresas supervisadas deberán contar con manuales de atención de consultas donde establezcan los procedimientos y plazos que se comprometen a cumplir para absolver, de manera diligente y oportuna, las consultas que formulen los usuarios, estableciendo los canales de atención y/o áreas responsables. Dichos manuales se encontrarán a disposición de la Superintendencia cuando ésta los requiera.

3.2 Las empresas supervisadas deberán contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios con la finalidad de atender sus consultas; dicho personal deberá estar debidamente identificado, con sus nombres y apellidos.

4. Requerimientos de información de entidades gubernamentales.

4.1 Las empresas supervisadas deberán contar con manuales para la atención de los requerimientos de información efectuados por las entidades gubernamentales, tales como, la Superintendencia, el Congreso de la República, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, u otros similares, en virtud de consultas, reclamos y denuncias que éstas hubieran recibido de usuarios, estableciendo los canales y procedimientos de atención, así como los correspondientes plazos de atención, debiendo mantener un registro de dichos requerimientos. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados de todos los extremos del requerimiento. Los mencionados manuales y registros se encontrarán a disposición de la Superintendencia cuando ésta lo requiera.

4.2 De igual modo, deberá procederse para la atención y registro de aquellos casos recibidos de otras instancias como el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, entre otros, a efectos de facilitar su correcta atención.

5. Sistema de Atención de Reclamos

5.1 Las empresas supervisadas deberán contar con un adecuado sistema de atención de reclamos, estableciendo manuales de procedimientos para el registro, seguimiento y atención de los mismos, incluyendo los requisitos de presentación, los diversos canales de recepción, los plazos internos de atención, la interacción con otras áreas, entre otros aspectos. Dichos manuales deberán estar a disposición de la Superintendencia cuando ésta lo requiera.

5.2 Las empresas supervisadas deberán elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas, respecto de los temas señalados en el numeral anterior, entre otros determinados a criterio de la empresa. En el caso del Sistema Financiero, el referido plan anual de capacitación deberá observar lo previsto en el artículo 28° del Reglamento de Transparencia.

5.3 Las empresas supervisadas podrán establecer diferentes canales de recepción de los reclamos de los usuarios, los mismos que deberán ser implementados de modo que se brinde una atención oportuna y eficiente a través de personal especializado, tanto en sus oficinas de atención al público, como por vía telefónica, correo electrónico, fax, página Web, entre otros, de acuerdo a los procedimientos aprobados por éstas, conforme a las disposiciones emitidas por la Superintendencia.

5.4 Las empresas supervisadas deberán registrar todos los reclamos que formulen los usuarios en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada a los mismos, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al mismo.

6. Área de Atención de Reclamos

6.1 Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención de Reclamos, las empresas supervisadas deberán contar con áreas encargadas de la atención de los reclamos que presenten los usuarios, debiendo velar por el cumplimiento del plazo máximo establecido para la resolución de los mismos, así como de la calidad y sustento de las respuestas brindadas a los usuarios.

Las empresas supervisadas deberán garantizar que las áreas de atención de reclamos cuenten con los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento y manejo de las políticas y procedimientos internos de atención al usuario establecidos por la empresa, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia.

6.2 Las empresas deberán designar un responsable que tendrá a su cargo la supervisión y/o coordinación de la áreas encargadas de la atención de los reclamos, debiéndose informar de su designación a esta Superintendencia dentro de los quince (15) días posteriores al inicio del ejercicio de sus funciones, adjuntando información actualizada respecto a la organización, infraestructura y políticas establecidas para el funcionamiento del área encargada de la atención de reclamos, identificando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros.

6.3 Cualquier modificación sustantiva respecto a la información señalada en el punto 6.2, deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

6.4 Las empresas supervisadas, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.2 y 6.3, deberán remitir la información solicitada al área encargada de la supervisión de productos y servicios al usuario, tanto por escrito como por medios electrónicos a la dirección que la Superintendencia establezca para tal fin. Tratándose de entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, adicionalmente, deberán remitir dicha información a la Superintendencia Adjunta de AFP.

6.5 La Superintendencia podrá permitir, excepcionalmente, a aquellas empresas que por su volumen de operaciones y tamaño no requieran contar con un Área de Atención de Reclamos, a encargar las labores de dicha área especializada a otra área o funcionario de la empresa que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos, conforme al marco normativo vigente. Dicho tratamiento excepcional sólo será factible previa evaluación de esta Superintendencia, según corresponda a cada caso, conforme a la solicitud de dichas empresas y la entrega de la información que esta Superintendencia les requiera para tal efecto. La presente disposición no resultará de aplicación en el caso del SPP

7. Responsable del Área de Atención de Reclamos

7.1 El responsable del área de atención de reclamos velará por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa supervisada referidos a la atención de reclamos, así como del cumplimiento de la presente norma, debiendo tener un adecuado conocimiento sobre los temas descritos en el numeral 5.1.

7.2 El responsable deberá coordinar directamente con la PAU cuando se trate de requerimientos y acciones efectuadas por ésta, en atención a las consultas y denuncias presentadas ante dicho órgano por los usuarios de las empresas supervisadas o por terceros. Sin perjuicio de ello, en caso

los requerimientos y acciones de supervisión sean efectuadas por otras áreas de la Superintendencia, el responsable deberá coordinar directamente con aquellas.

7.3 En el caso de las empresas supervisadas comprendidas en el ámbito de aplicación del Reglamento de transparencia, el mencionado responsable deberá coordinar de manera permanente con el Oficial de Atención al Usuario sobre los aspectos regulados en la presente circular.

8. Informes de Gestión

8.1 El responsable del área de atención de reclamos elaborará informes trimestrales sobre la evolución en la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos: los productos u operaciones o servicios, según corresponda, así como los motivos objeto de mayor número de reclamos, el tiempo promedio de atención, las medidas correctivas adoptadas, las oportunidades de mejora detectadas, así como otros que señale esta Superintendencia a través de Oficios Múltiples. De igual forma, se deberá proceder para el caso de los requerimientos de información de las entidades gubernamentales a que se refiere el numeral 4 de la presente circular.

Los resultados de los referidos informes deberán ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la Gerencia General, a efectos de implementar las medidas correctivas y mejoras necesarias. En el caso de las empresas bajo el ámbito de aplicación del Reglamento de transparencia, dichos resultados también deberán coordinarse con el Oficial de Atención al Usuario.

8.2 En todos los casos, los informes de gestión deberán estar a disposición de esta Superintendencia, con el correspondiente sustento, pudiendo acceder ésta al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones, así como a los proyectos de mejora implementados, los cuales deberán ser detallados a requerimiento de este Órgano de Supervisión y Control.

9. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos

Presentación, admisión y tramitación.-

9.1 Los usuarios tienen derecho a presentar sus reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.3 de la presente circular; sin perjuicio de ello, la empresa supervisada podrá requerir documentación o información complementaria, siempre que no cuente con ésta o no la pueda obtener. En el caso del SPP, las AFP deberán orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.

9.2 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deberán registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deberán remitir la comunicación de respuesta, a elección del usuario; y, formular un reporte que considere como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 1 – A, B o C según se trate del sistema financiero, de seguros o SPP. Este reporte será entregado al usuario al momento de la presentación del reclamo si éste se realiza en una oficina de atención al público. Cuando el reclamo se presente por canales distintos al presencial, se deberá pactar con el cliente la forma en que se hará entrega del reporte (a través de una oficina de atención, correo electrónico, entre otros); en cualquier caso, el reporte deberá encontrarse a disposición del usuario en el mismo día en el que fue presentado el reclamo.

Adicionalmente, en dicha oportunidad, las partes podrán pactar un mecanismo de respuesta diferente, para el caso de los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios, tales como, la página web, vía telefónica, estados de cuenta, entre otros. [1]

[1] Numeral 9.2 modificado por la Circular N° G-157-2011 del 09/05/2011.

9.3 Las empresas podrán diseñar formatos distintos a los contemplados en los precitados anexos para la generación del reporte de recepción del reclamo, siempre que contemple como mínimo la información considerada en el Anexo N° 1 – A, B o C, según corresponda.[2]

Finalización.-

9.4 Tratándose de reclamos resueltos a favor de las empresas supervisadas, éstas deberán fundamentar sus decisiones en la comunicación de respuesta adjuntando, de ser el caso, copia del documento de sustento correspondiente. Asimismo, en dicha comunicación se deberá mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante en caso de encontrarse disconforme con el resultado del pronunciamiento, tales como, el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, el INDECOPI, la Superintendencia para reclamos del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, según corresponda.

9.5 A efectos de la presente circular, se entenderá que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos haya sido atendido a favor del usuario, sin que subsista controversia sobre los hechos expuestos en el reclamo.

10. Cómputo de Plazos

10.1 Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de las entidades participantes del SPP que para dicho efecto, tendrán un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

10.2 El área de atención de reclamos deberá velar para que éstos sean atendidos de manera diligente y se cumpla con comunicarle la respuesta a los usuarios dentro de los plazos establecidos en el numeral anterior. Dichos plazos sólo podrán extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual deberá ser sustentado a requerimiento de la Superintendencia, quien podrá desestimar el sustento. Dicha ampliación deberá ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

En el caso de los reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y en la medida que amerite la consulta con el operador correspondiente, el plazo indicado en el numeral anterior podrá extenderse, siempre que la empresa cumpla con comunicar al usuario la referida gestión dentro de dicho plazo. Sin perjuicio de ello, esta Superintendencia evaluará las acciones y gestiones realizadas por las empresas para la atención de dichos reclamos.

10.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde la fecha de presentación del reclamo ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario, a través del canal que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2, debiéndose contar en cada caso con el debido sustento.

[2] Numeral 9.3 modificado por la Circular N° G-157-2011 del 09/05/2011.

En caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, éstas deberán ser sustentadas por la empresa supervisada, debiendo conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas, los cuales deberán acreditar, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación. En el caso del SPP, esta Superintendencia podrá establecer disposiciones especiales, precisando los procedimientos y requisitos aplicables.

En caso los reclamos sean resueltos en beneficio del usuario e impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, la adopción de una medida a su favor, el cómputo del plazo de atención se entenderá finalizado en la fecha en la cual el usuario se encuentre en aptitud de conocer la medida adoptada a su favor, a través de los medios pactados de conformidad con el numeral 9.2, debiendo la empresa supervisada conservar el sustento de ello a fin de proporcionárselo a la Superintendencia a su solicitud.

11. Archivo de la Documentación

11.1 Las empresas implementarán mecanismos que permitan el archivo adecuado de los expedientes de reclamos y requerimientos de información de las entidades gubernamentales, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso particular. La conservación, mantenimiento y acceso a la citada documentación será responsabilidad del área de atención de reclamos, debiendo encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

11.2 Asimismo, en aquellos casos en los cuales el registro de consultas sea obligatorio, de acuerdo al marco normativo vigente, las empresas deberán observar, en lo que corresponda, lo establecido en el numeral 11.1.

11.3 Las empresas podrán hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deberán contar con la autorización de la Superintendencia y contener las características contempladas en el Decreto Legislativo N° 681, Resolución SBS N° 5860-2009 y normas relacionadas, sobre sustitución de documentos.

12 Información al Usuario

12.1 Las empresas deberán mantener a disposición de los usuarios en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, afiches y/o folletos con información sobre los procedimientos de atención de consultas y reclamos, estableciendo en forma clara los requisitos para sus trámites, los plazos máximos de atención y los canales puestos a disposición de los usuarios para su correspondiente recepción; de igual modo, esta información deberá encontrarse en su página web.

12.2 Las empresas deberán mantener a disposición del público material informativo relacionado con la labor de la Superintendencia, que le haya sido proporcionada por ésta, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de las consultas, reclamos o denuncias relacionadas con los servicios que prestan las empresas supervisadas.

13. Indicadores de Gestión

Las empresas deberán establecer indicadores de gestión que constituyan mecanismos de control para el adecuado manejo del Sistema de Atención a los Usuarios, especialmente para la atención de consultas y reclamos, así como para los pedidos gubernamentales, debiendo ser puesto en conocimiento de esta Superintendencia, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia la presente circular, precisándose el concepto del indicador y los parámetros para su registro y

comparación. Cualquier modificación de los referidos indicadores deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

Con el fin de establecer estándares adecuados para el manejo del Sistema de Atención a los Usuario entre las empresas supervisadas, esta Superintendencia podrá señalar aquellos indicadores y parámetros que sean relevantes para dicho fin, aspecto que será puesto en conocimiento de éstas para su respectiva implementación y reporte.

14. Difusión de información de reclamos recibidos a través de la página web.

Cada empresa supervisada deberá difundir, a través de su página web, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios. La información que se difunda deberá mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamo al último trimestre informado a esta Superintendencia, señalando los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, el tiempo promedio de su absolución, así como el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre según lo indicado en los Reportes N° 24 ,N° 24- A y N° 24-B de la presente circular, que se presentan como Anexo N° 2 que forma parte de la presente Circular.

15 Comunicación de Estadísticas

15.1 Las empresas supervisadas deben reportar trimestralmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Dichas estadísticas deberán considerar información referida al número de reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos y motivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre.

15.2 Las citadas estadísticas deberán remitirse a la Superintendencia en medios impresos y vía el Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando los Reportes Nº 24, N° 24–A y N° 24-B que se presentan como Anexo N° 2 que forma parte de la presente circular, según corresponda. Para tal fin deberá tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos a la presente norma, los que podrán ser actualizados por esta Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

15.3 Tratándose de empresas supervisadas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, los reportes antes mencionados deberán enviarse vía correo electrónico a la dirección pau@sbs.gob.pe en archivo Excel, de manera adicional al formato impreso.

16 Evaluación de la gestión

16.1 La existencia y el adecuado funcionamiento del área de atención de reclamos será considerado por esta Superintendencia en la evaluación de la gestión que realicen a las entidades supervisadas.

16.2 Asimismo, la evaluación del sistema de control interno por parte de los auditores internos deberá contemplar la naturaleza y la frecuencia de los reclamos presentados a las empresas, el tratamiento dado, así como el adecuado funcionamiento del área y procedimientos de atención de reclamos, entre otros aspectos. La referida evaluación deberá realizarse por lo menos una vez al año, debiendo encontrarse a disposición de la Superintendencia.

17 Absolución de consultas y atención de reclamos en forma grupal o gremial

Adicionalmente a lo dispuesto en el numeral 5 de la presente circular, las empresas supervisadas podrán organizarse de manera grupal o gremial para absolver y atender, las consultas y reclamos de los usuarios, situación que deberá ponerse en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no

mayor de quince (15) días de haber decidido la implementación de dicho sistema, debiendo informar en dicho plazo sobre los procedimientos de atención establecidos, así como sus manuales de organización y funciones. Dichos grupos o gremios deben comunicar a esta Superintendencia las estadísticas de los reclamos que reciban, para cuyo efecto la Superintendencia establecerá mediante Oficio el detalle de la información a ser presentada.

18 Sanciones

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma conlleva la aplicación de sanciones conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Sanciones de esta Superintendencia.

19 Anexos

Los anexos que forman parte de la presente Circular se publicarán en el Portal institucional (www.sbs.gob.pe), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS.

20 Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a los ciento veinte (120) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", fecha desde la cual queda sin efecto la Circular N° G-110-2003 del 21 de febrero de 2003.

En el caso del Sistema Privado de Pensiones, se otorga adicionalmente un plazo de adecuación de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente circular. Sin perjuicio de ello, se establece que transcurrido ciento veinte (120) días desde la publicación de la presente norma, las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones deberán presentar un plan de implementación y adecuación a lo dispuesto en la presente norma.

De igual modo, a las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT) se les otorga adicionalmente un plazo de adecuación de noventa (90) días contados a partir de la vigencia de la presente circular.[3]

21 Disposiciones transitorias

21.1 Las empresas supervisadas que a la fecha de publicación de la presente norma cuenten con un área de atención de reclamos, deberán actualizar la información señalada en la presente circular, dentro del plazo otorgado para que ésta entre en vigencia, debiendo remitir a la Superintendencia, en dicho plazo, la comunicación a que se refiere el numeral 6 de la presente norma.

21.2 En caso las empresas no cuenten con página web, deberán informar a esta Superintendencia, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia esta circular, el plazo en el que procederán a su creación e implementación, a fin de cumplir de manera adecuada con la presente norma.

21.3 [4] En el caso de las AFOCAT, esta Superintendencia podrá poner a su disposición, mediante Oficio Múltiple, un esquema que indique el contenido mínimo que deben presentar los manuales previstos en la presente circular y los procedimientos de atención de reclamos y consultas; así como formatos para la recepción y registro de los reclamos, reportes, informes trimestrales, entre otros.

Respecto al registro de los requerimientos de información de entidades gubernamentales, así como de los reclamos, previsto en los numerales 4.1 y 5.4, las AFOCAT deberán realizarlo "como mínimo" o "al menos" en un documento Excel. A efectos de garantizar un adecuado seguimiento de los reclamos de los usuarios, esta Superintendencia podrá realizar las precisiones y requerimientos que considere pertinentes.

[3] Párrafo incorporado mediante Resolución SBS N° 150-2010 del 01.05.2010.
[4] Numeral incorporado mediante Resolución SBS N° 150-2010 del 01.05.2010.

Excepcionalmente, en concordancia con lo previsto en el numeral 6.5, considerando el volumen actual de operaciones y tamaño de las AFOCAT, se autoriza que las funciones propias del Área de Atención de Reclamos pueda ser encargada por aquellas a un funcionario de dichas asociaciones, mientras que subsistan dichas circunstancias, para que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos.

Regístrese, comuníquese y publíquese,

FELIPE TAM FOX
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones