



Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento que en uso de la atribución conferida por el numeral 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, en adelante Ley General, y con la finalidad de promover una adecuada atención a los usuarios de las empresas bajo su control, esta Superintendencia aprueba la modificación de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G –146-2009, disponiéndose su publicación en virtud de lo señalado en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS:

1. Modificaciones a la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios:

La presente circular modifica los numerales 5, 7.2, 9, 10.1 y 14 de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, de acuerdo al siguiente texto:

“5. Sistema de Atención de Reclamos

Como parte del sistema de atención de reclamos, las empresas deberán:

- 5.1 *Contar con un adecuado sistema de atención de reclamos, estableciendo manuales de procedimientos para su registro, seguimiento y atención, incluyendo los requisitos de presentación, los diversos canales de recepción, los plazos internos de atención, la interacción con otras áreas, la conservación de la documentación contenida en los expedientes de reclamos, aspectos adicionales señalados en la presente circular y otros a criterio de las empresas supervisadas. Dichos manuales deberán estar a disposición de la Superintendencia.*
- 5.2 *Recibir los reclamos presentados por los usuarios – por lo menos - a través de su red de oficinas de atención al público, vía telefónica, así como vía electrónica por la página web y/o correo electrónico de la empresa.*
- 5.3 *Brindar una atención oportuna y eficiente de los reclamos presentados a través de personal especializado, considerando para tal efecto lo dispuesto por el marco normativo vigente y atendiendo a los productos o servicios que son materia de reclamo.*
- 5.4 *Registrar todos los reclamos que formulen los usuarios en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados a él”.*

“7. Responsable del Área de Atención de Reclamos

(...)



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

7.2 *El responsable deberá atender los requerimientos realizados por la Superintendencia a fin de dar respuesta a las consultas, denuncias y/o reclamos, según corresponda, presentados ante la Superintendencia por los usuarios de las empresas supervisadas o por terceros.”*

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

a) Presentación y admisión.-

9.1 *Los usuarios tienen derecho a presentar reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.2 de la presente circular. Las oficinas de atención al público de las empresas supervisadas deberán recibir y canalizar la información de sustento que otorguen los usuarios, como consecuencia de la presentación de un reclamo, sin importar el canal empleado para tal efecto.*

9.2 *Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deberán:*

- a) *Registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria, electrónica o número telefónico al cual deberán comunicar la respuesta, a elección del usuario. Las partes podrán pactar un mecanismo de respuesta diferente para los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios tales como la página web, estados de cuenta, entre otros.*
- b) *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, respectivamente.*

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 indicado en el párrafo precedente, se deberá:

- b.1) *Otorgar al momento de la presentación del reclamo, una constancia o código de registro que deberá contemplar el número de identificación del reclamo y la fecha y hora de su presentación.*
- b.2) *Pactar con el cliente la forma en que se hará entrega del mencionado reporte a través de una oficina de atención, correo electrónico, entre otros. En cualquier caso, el reporte deberá encontrarse a su disposición el mismo día en el que es presentado el reclamo.*

Una vez presentado el reclamo, se otorgará al usuario la posibilidad de actualizar los datos personales que registra en la empresa.

9.3 *Las empresas supervisadas podrán requerir documentación o información complementaria, siempre que no cuenten con ésta o no la puedan obtener, otorgando un plazo razonable para su presentación y precisando las consecuencias derivadas del incumplimiento del mencionado requerimiento. En caso corresponda, las empresas deberán orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.*

b) Tramitación y finalización.-

9.4 *Las empresas, con excepción de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, podrán precisar en sus manuales aquellos reclamos que por sus características siempre serán resueltos en beneficio del usuario sin necesidad de realizar un análisis individual. En estos casos, no se requerirá mantener el sustento correspondiente a dicha decisión.*



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Aquellos reclamos que no se encuentren en el supuesto indicado en el párrafo precedente, en los que, por ende, debe realizarse análisis individuales para su atención, el sustento correspondiente deberá mantenerse a disposición de la Superintendencia.

- 9.5 *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 o la Superintendencia, para reclamos del SPP, según corresponda.*
- 9.6 *Para la aplicación 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 a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de:*

- a) *Los reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP que, para dicho efecto, tendrán un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.*
- b) *Los reclamos relacionados a operaciones no reconocidas en cuentas en las que se reciben ingresos provenientes del trabajo, que tendrán un plazo no mayor a quince (15) días calendario.*
- c) *Los reclamos relacionados al producto microseguros, que tendrán un plazo no mayor a quince (15) días calendario conforme al Reglamento de Microseguros.*

(...)”

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

Cada empresa supervisada deberá difundir, a través de su página web, de forma destacada y de fácil acceso en el portal inicial, 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 y distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su absolución y 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.

Las empresas podrán mostrar, adicionalmente y en forma desagregada, información relativa a los reclamos que hayan sido declarados procedentes como consecuencia de la aplicación de las políticas internas indicadas en el numeral 9.4 de la presente circular, cuando corresponda”.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

2. Incorporaciones a la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios:

La presente circular incorpora como numeral 6-A y numeral de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009, el siguiente texto:

“6 - A. Capacitación

Las empresas supervisadas deberán elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas, que incluya aspectos relacionados al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, así como aspectos específicos con respecto a sus funciones y otros aspectos precisados en el marco normativo aplicable para cada uno de los sistemas supervisados.

Sin perjuicio de lo expuesto, en caso se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de protección al consumidor, deberá informarse al personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas sobre dichas modificaciones en un plazo no mayor a dos (02) días hábiles de su entrada en vigencia.

El cumplimiento de lo dispuesto en el presente numeral deberá encontrarse a disposición de la Superintendencia”.

3. Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a los treinta (30) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

DANIEL SCHYDLOWSKY ROSENBERG
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones