

Lima, de de 2009

***Resolución S.B.S***  
***N° -2009***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, el Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones (SPP), aprobado mediante Resolución SBS N° -2009, contempla la información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse en el SPP;

Que, con la finalidad de mejorar los mecanismos de información puestos a disposición de los afiliados, esta Superintendencia considera necesario que, complementariamente a la orientación e información que las AFP brindan a los potenciales pensionistas, previamente al inicio de sus trámites de beneficios en su administradora, se cuente con un Centro de Orientación al Potencial Pensionista (COP) a cargo de este órgano de supervisión y control, que brinde orientación especializada a los potenciales pensionistas, de modo tal que les permita contar con una evaluación integral de su situación previsional y un análisis comparativo de las alternativas existentes en el mercado previsional, mejorando de esta forma el proceso de toma de decisiones respecto de la elección de pensiones y beneficios al interior del SPP;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta de modificación a la normativa del SPP, se dispuso la pre publicación 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;

Estando a lo opinado por la Superintendencia Adjunta de Administradora Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica;

En uso de las atribuciones conferidas 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 modificatorias, el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF, así como por lo dispuesto en la Tercera Disposición Final y Transitoria de su Reglamento, aprobado mediante Decreto Supremo N° 004-98-EF;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Incorpórese el Capítulo VIII al Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, referido a Información al Afiliado y Público en general, bajo el texto siguiente:

#### CAPÍTULO VIII

#### CENTRO DE ORIENTACIÓN A LOS POTENCIALES PENSIONISTAS EN EL SPP

##### **Finalidad**

**Artículo °.-** El Centro de Orientación al Potencial Pensionista (COP) de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, es una instancia de coordinación perteneciente a la Superintendencia Adjunta de AFP que tiene por finalidad brindar orientación especializada a los afiliados y beneficiarios como futuros pensionistas del SPP, en adelante potenciales pensionistas, de naturaleza complementaria a la recibida de parte de las AFP, y que les permita contar tanto con una evaluación integral de su situación previsional como de un análisis comparativo de las alternativas existentes en el mercado, entre otras, de modo tal que les permita mejorar el proceso de toma de decisiones respecto de la elección de pensiones y beneficios al interior del SPP.

##### **Definiciones**

**Artículo °.-** Para efectos de lo dispuesto en la presente Resolución, se tendrán en cuenta las definiciones establecidas en el artículo 22° de la Resolución SBS N° -2009 que aprueba el Capítulo V del Título IV del Compendio de Normas de la Superintendencia Reglamentarias del SPP, referido a la Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse, aprobado mediante Resolución SBS N° XX-2009.

##### **Funciones**

**Artículo °.-** El COP tiene por funciones las siguientes:

- 1) Orientar a los afiliados y beneficiarios en la materia de su competencia.
- 2) Proveer información complementaria de interés acerca de las características y mejor entendimiento de los productos previsionales que se ofrecen en el SPP.
- 3) Proponer programas de difusión de información relacionada a los aspectos materia de consulta.
- 4) Elaborar estadísticas de las consultas atendidas, llevando un registro interno y clasificado según rubros de interés.
- 5) Participar en reuniones de coordinación con las AFP, de acuerdo a la casuística que conozcan.
- 6) Otras funciones que le asigne la Superintendencia.

##### **Naturaleza de la orientación COP**

**Artículo °.-** La orientación especializada que brinda el COP a los afiliados y beneficiarios es de naturaleza complementaria al que realizan, de suyo, las AFP por la administración de los fondos de pensiones de los afiliados, por lo que, bajo ningún caso, las opiniones alcanzadas por el COP tienen un carácter vinculante respecto de las decisiones que puedan asumir, libremente, los potenciales pensionistas al momento de tomar una decisión de elección de una determinada pensión y/o beneficio en el SPP.

Asimismo, la orientación que brinda el COP, bajo ningún caso, supone la obligación del potencial pensionista de recurrir a esta instancia de coordinación de la Superintendencia. Los afiliados o beneficiarios son libres de acudir o no al COP para efectos de proseguir con el proceso de toma de decisiones de pensiones o beneficios en el SPP.

##### **Gestión previa**

**Artículo °.-** Para la atención de las consultas de los potenciales pensionistas en el COP debe acreditarse, previamente, que el potencial pensionista ha recurrido a la AFP a la que pertenece el afiliado y recabado

la Constancia de Atención respectiva que la AFP está obligada a emitir, de conformidad a lo señalado en el artículo XXX° del precitado Capítulo V del Título IV del compendio de Normas de la Superintendencia Reglamentarias del SPP.

Las atenciones que se realicen en el COP tendrán el carácter presencial y se llevarán a cabo en su local de atención al público.

#### **Procedimiento para la obtención de la cita**

**Artículo °.-** La atención de las consultas de los potenciales pensionistas en el COP, se sujeta al siguiente procedimiento:

Obtención de la cita:

- a) El potencial pensionista podrá solicitar una cita de atención a través de la línea telefónica de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU) de la Superintendencia, o acudiendo al local del COP, siguiendo el procedimiento establecido en el presente artículo.
- b) Para la obtención de la cita, el potencial pensionista deberá brindar, obligatoriamente, la siguiente información: sus nombres y apellidos, AFP, edad o fecha de nacimiento, tipo de beneficio, tipo de consulta que será formulada al COP, y el código de la Constancia de Atención otorgada por la AFP.
- c) Recibida esa información, se le brindará la fecha y hora de la cita al potencial pensionista, orientándole sobre la documentación adicional que podrá presentar.
  - c.1) Fijada la cita, el potencial pensionista acudirá al COP a la fecha y hora indicada, portando su documento de identidad.
  - c.2) En caso el potencial pensionista llegue al COP después de la hora fijada, será igualmente atendido hasta la hora de término previamente indicada en la cita, con la finalidad de no retrasar aquellas que hayan sido concertadas por otros usuarios.
  - c.3) En caso el potencial pensionista no pueda asistir a la cita en la fecha indicada, se le reasignará otra fecha y hora, debiendo solicitar una nueva cita a través de la línea telefónica de la PAU.
  - c.4) Los documentos adicionales a la constancia que se pueden presentar en la cita son: estado reciente de su Cuenta Individual de Capitalización (CIC), Información referencial de su grupo familiar, valor del Bono de Reconocimiento, entre los más importantes, u otros que contribuyan a una mejor orientación respecto de la absolución de la consulta.
- d) En caso se llegase a verificar que el potencial pensionista no ha recibido la información previa de que trata la Constancia de Atención de parte de la AFP, la cita será cancelada, informando de ello al potencial pensionista.

**Artículo Segundo.-** La presente resolución entrará en vigencia a los sesenta (60) días útiles de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP