



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

Lima,

Resolución S.B.S.

N° -2015

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

CONSIDERANDO:

Que, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias (en adelante, el Código), señala que la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones es competente para resolver las controversias relacionadas a los títulos IV (Información al Afiliado y al Público en general), V (Afiliación y Aportes) y VII (Prestaciones) del Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor;

Que, la Resolución SBS N° 200-2003 establece que la finalidad de la Plataforma de Atención al Usuario es absolver consultas y tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas, así como recibir los reclamos de los usuarios de las AFP;

Que, es necesario establecer el nuevo marco normativo del procedimiento de solución de reclamos para el Sistema Privado de Pensiones;

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

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica, y;

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 normas modificatorias, el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Procedimiento de Solución de Reclamos contra empresas del Sistema Privado de Pensiones (SPP), bajo el texto siguiente:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS EN EL SPP

CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°.- Ámbito de aplicación

El procedimiento es aplicable a las entidades que participan en el Sistema Privado de Pensiones (SPP) y tiene como finalidad determinar las condiciones que deben observarse en la atención de reclamos presentados por los usuarios del SPP, por controversias relacionadas a los títulos IV (Información al Afiliado y al Público en general), V (Afiliación y Aportes) y VII (Prestaciones) del Compendio de Normas Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor.

Artículo 2°.- Definiciones y abreviaturas

Para efectos de lo dispuesto en la norma, se tienen en consideración las siguientes definiciones y abreviaturas:

- a) Autoridad competente en primera instancia administrativa: el Intendente del Departamento de Supervisión de Pensiones y Beneficios de la SAAFP.
- b) Autoridad competente en segunda instancia administrativa: el Superintendente Adjunto de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- c) Entidades participantes del SPP: cualquiera de las entidades que participan en el SPP y contra la que se presente un reclamo.
- d) Código: Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias.
- e) Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General y sus normas modificatorias.
- f) PAU: Plataforma de Atención al Usuario.
- g) Portal del Supervisado de la Superintendencia: Sistema informático que provee de un esquema de autenticación que permite identificar y vincular a las partes respectivamente, con la operación de transferencia de datos y con la información que remitan a través del aplicativo mediante documentos y formatos electrónicos.
- h) Reclamo: comunicación que presenta un usuario contra una entidad participante del SPP, ante la Superintendencia, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o por recibirse; o, por el incumplimiento de un acuerdo de conciliación, manifestando - en ambos casos- la presunta afectación de su legítimo interés.
- i) Reglamento de Sanciones: reglamento aprobado por la Resolución SBS N° 816-2005 y sus normas modificatorias o la norma que lo sustituya.
- j) SAAFP: Superintendencia Adjunta de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- k) SPP: Sistema Privado de Pensiones.
- l) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- m) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia.
- n) Usuario: persona natural que adquiere, utiliza o disfruta los productos o servicios ofrecidos por una entidad participante del SPP.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

CAPÍTULO II PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 3°.- Inicio del procedimiento de solución de reclamos

El procedimiento de solución de reclamos se inicia a solicitud de parte. Cualquier usuario puede presentar ante la Superintendencia un reclamo contra una entidad participante del SPP.

Para tal efecto, el usuario debe reclamar previamente ante la entidad participante del SPP, la que debe brindar atención al reclamo y emitir respuesta de acuerdo con las normas de atención al usuario emitidas por la Superintendencia. En caso de que la entidad participante del SPP no haya formulado respuesta alguna dentro del plazo previsto normativamente o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el usuario, este puede presentar su reclamo ante la Superintendencia.

Artículo 4°.- Presentación del reclamo

Los reclamos que se presenten contra las entidades participantes del SPP, ante la autoridad competente de la Superintendencia, deben contener, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) Nombres y apellidos completos del usuario, domicilio, número de teléfono y dirección de correo electrónico (de ser el caso), tipo y número de documento de identidad, y de ser el caso, de su representante. En este último caso, también se debe adjuntar los documentos que acrediten el otorgamiento de poder así como copia del documento de identidad del representado.
- b) La expresión en forma ordenada y concreta del reclamo, los fundamentos de hecho así como, de ser posible, los de derecho que lo sustenten.
- c) Los medios probatorios ofrecidos o aquellos que requiera sean atendidos o actuados en el procedimiento.
- d) Copia del reclamo presentado ante la entidad participante del SPP, considerando el canal empleado para su presentación y copia del reporte de presentación del reclamo, al que hace referencia las normas de atención al usuario.
- e) Copia de la respuesta de la entidad participante del SPP, en caso esta se haya generado.
- f) La relación de documentos y anexos que se adjunten.
- g) Lugar, fecha y firma -o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo-.

El usuario debe presentar el reclamo y sus anexos completos, más un número igual de copias de estos, como partes intervengan en el reclamo.

Artículo 5°.- Presentación del reclamo

El usuario presenta el reclamo en la mesa de partes de la Superintendencia. En caso corresponda, esta requerirá las medidas de subsanación correspondientes, por incumplimiento de los requisitos aplicables para la presentación del reclamo. El reclamo es derivado a la PAU, que una vez recibido, realiza las siguientes acciones, a través del Portal del Supervisado de la Superintendencia:

- a) Dentro de los tres (3) días hábiles siguientes solicita a la entidad participante del SPP, la presentación de información sobre los antecedentes del caso, principalmente respecto a los documentos de sustento de la respuesta otorgada al usuario a que se refiere el literal e) del artículo 4°, dentro de un plazo no mayor de siete (7) días hábiles. La información podrá ser presentada a través del Portal del Supervisado de la Superintendencia.
- b) Dentro de los (3) días hábiles siguientes de recibida la información a que se refiere el inciso a) del presente artículo, se cita a las partes a una audiencia de conciliación.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

Artículo 6°.- Audiencia de Conciliación

La PAU tiene a su cargo la conducción de una audiencia de conciliación entre el usuario que presenta el reclamo y la entidad participante del SPP. La audiencia de conciliación es dirigida por el funcionario que designe el jefe de la PAU.

Culminada la audiencia, las partes asistentes firmarán un acta que contiene un resumen de lo tratado y/o acordado. Si ambas partes arriban a un acuerdo, este tiene efectos de transacción extrajudicial y se plasma en el acta de acuerdo conciliatorio. El acuerdo no surte efectos si es contrario a la normativa aplicable al SPP.

En caso de que el acuerdo esté referido a alguna de las pretensiones de la controversia y subsistan otras, se deja constancia del hecho en el acta respectiva lo que se tiene en consideración al momento de resolver. En caso de que no haya acuerdo, las partes suscribirán el acta correspondiente, continuándose con el procedimiento de atención del reclamo ante la SAAFP.

Artículo 7°.- Efectos de la conciliación

El acuerdo de conciliación surte el efecto del pronunciamiento final, determinando el fin del procedimiento administrativo. El cumplimiento del acuerdo de conciliación, debe efectuarse en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de celebrada el acta, a menos que el acta de conciliación establezca un plazo superior, para el cumplimiento de lo dispuesto en el referido acuerdo.

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes del cumplimiento del acuerdo, la entidad participante del SPP reclamada deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento del referido acuerdo de conciliación a la Superintendencia.

El usuario se encuentra facultado para interponer un nuevo reclamo frente a la Superintendencia por incumplimiento del acuerdo de conciliación, de acuerdo al procedimiento señalado en el capítulo siguiente. En caso corresponda, se iniciará el procedimiento administrativo sancionador contra la entidad participante del SPP.

Artículo 8°.- Continuación del procedimiento. Presentación de información relacionada al reclamo

En el caso de que no se llegue a una conciliación, la SAAFP puede requerir a la entidad participante del SPP, la presentación de información relacionada al reclamo requerida por la autoridad, así como aquella que fuera considerada cuando evaluó el reclamo previo a que se refiere el artículo 3°. Para tal efecto, la entidad participante del SPP tiene un plazo diez (10) días hábiles como máximo, para su presentación. En mérito a la complejidad y/o urgencia del caso, se puede establecer plazos mayores o menores, según corresponda. La Superintendencia determinará el momento a partir del cual esta información se debe presentar a través del Portal del Supervisado de la Superintendencia.

Artículo 9°.- Evaluación de la información presentada en el procedimiento

Remitida la información por la entidad participante del SPP o vencido el plazo para su presentación, la SAAFP puede solicitar a la entidad, las precisiones y/o ampliaciones que estime conveniente.

En cualquier estado del procedimiento, puede solicitarse a las partes información y/o precisión de sus argumentos, o la presentación de información adicional. Asimismo, excepcionalmente puede citarse a las



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

partes, de manera conjunta o individual, lo cual será puesto en conocimiento de estas a efectos de que puedan exponer sus comentarios y observaciones.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, se pueden llevar a cabo las investigaciones necesarias para contar con mayores elementos de juicio.

Artículo 10°.- Pronunciamiento sobre el reclamo y recursos de impugnación

Una vez remitido el reclamo a la SAAFP, posteriormente a la etapa de conciliación, la autoridad competente en primera instancia administrativa se pronunciará en el plazo máximo de setenta y cinco (75) días hábiles. Dicho pronunciamiento podrá ser impugnado por el solicitante y/o la entidad participante del SPP ante la autoridad competente en segunda instancia administrativa, la que se pronunciará sobre el recurso en el plazo previamente establecido.

Vencido el plazo establecido para la interposición del recurso, el acto administrativo que resolvió el reclamo adquiere la condición de firme, por lo que el expediente de reclamo será archivado.

Artículo 11°.- Cumplimiento del pronunciamiento que pone fin al reclamo

Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes de notificado el pronunciamiento que resuelve el reclamo, la entidad participante del SPP reclamada deberá presentar la documentación que acredite el cumplimiento de lo dispuesto por la Superintendencia.

El incumplimiento de lo resuelto configura infracción grave pasible de sanción, de conformidad con lo señalado en el Reglamento de Sanciones de la Superintendencia, debiendo la SAAFP, iniciar un procedimiento administrativo sancionador, conforme a las disposiciones vigentes.

**CAPITULO III
PROCEDIMIENTO DE RECLAMO
POR INCUMPLIMIENTO DEL ACUERDO DE CONCILIACIÓN**

Artículo 12°.- Presentación del reclamo por incumplimiento del acuerdo de conciliación

Los usuarios pueden presentar un nuevo reclamo contra las entidades participantes del SPP, ante la autoridad competente de la Superintendencia, en caso de incumplimiento del acuerdo de conciliación conforme al que se refiere el artículo 7°.

Los reclamos que se presenten deben contener, como mínimo, los siguientes requisitos:

- a) Presentar la información considerada en los literales a), b), c), f), y g) del artículo 4°, como partes intervengan en el reclamo.
- b) Hacer referencia al número de expediente del reclamo referido al acuerdo de conciliación incumplido.
- c) Presentar una declaración jurada en la que establezcan que la entidad participante del SPP no cumplió con las disposiciones contempladas en el referido acuerdo.

El usuario debe presentar el reclamo y sus anexos completos, más un número igual de copias de estos.

Artículo 13°.- Tramitación del procedimiento por incumplimiento del acuerdo de conciliación

El procedimiento de reclamo por incumplimiento del acuerdo de conciliación se sujeta a lo siguiente:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

- a) Para la presentación de la información requerida respecto al cumplimiento del acuerdo conciliatorio, se otorga un plazo de cinco (5) días hábiles, contados a partir de la notificación realizada.
- b) El procedimiento se rige por lo dispuesto por los artículos 8° y siguientes del capítulo precedente.
- c) El plazo máximo por instancia para la atención del reclamo por incumplimiento del acuerdo de conciliación es de sesenta (60) días hábiles.

CAPITULO IV MEDIDAS ADMINISTRATIVAS EN EL PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 14°.- Medidas cautelares

En cualquier estado de los procedimientos de reclamo a que se refieren los capítulos II y III, puede solicitarse la adopción de las medidas cautelares que consideren necesarias para garantizar su resultado. Asimismo, en cualquier estado del proceso, pueden dictarse medidas cautelares de oficio.

Para tal efecto, debe tomarse en consideración lo siguiente:

- a) La imposición de medidas cautelares se adopta bajo responsabilidad. Las medidas cautelares establecidas en la presente resolución, en el Código u otras disposiciones jurídicas aplicables, mediante decisión fundamentada, a efectos de garantizar la eficacia de todos los aspectos del pronunciamiento administrativo de fondo que se emita.
- b) Las medidas cautelares pueden ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas o advertidas en el momento de su adopción.
- c) Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite el pronunciamiento administrativo que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión del pronunciamiento administrativo que pone fin al procedimiento.
- d) Se puede dictar una o varias medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva, entre las que se encuentran:
 - d.1) La cesación de los actos materia del procedimiento.
 - d.2) Una obligación, de carácter provisional en favor del usuario.
 - d.3) Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca o siga produciendo algún perjuicio derivado del acto reclamado o que tenga como finalidad la cesación de este.
 - d.4) Cualquier otra medida que la autoridad competente considere pertinente dictar y que tenga por finalidad asegurar el cumplimiento de una decisión motivada.

En caso de existir peligro actual o inminente si es que no se adoptan las medidas cautelares correspondientes, puede ordenarse una medida cautelar distinta a la solicitada por el usuario.

Artículo 15°.- Medidas Correctivas

Pueden imponerse medidas correctivas con el objeto de exigir lo siguiente:

- a) Cumplir con ejecutar la prestación u obligación asumida o establecida de acuerdo a las normas del SPP; y si ello no resulta posible o no sea razonable, otra de efectos equivalentes, incluyendo prestaciones dinerarias o no.
- b) Cumplir con ejecutar otras prestaciones u obligaciones legales o derivadas del contrato de afiliación a su cargo.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

- c) Devolver o restituir la prestación ejecutada, más los intereses legales correspondientes u otros de naturaleza equivalente, cuando el cumplimiento de la prestación u obligación, según sea el caso, no resulte posible o no sea razonable según las circunstancias.
- d) En los supuestos de pagos indebidos o en exceso, devolver estos montos, más los intereses correspondientes.
- e) Pagar los gastos incurridos por el solicitante, derivados de la infracción administrativa.
- f) Atender la solicitud de información requerida, siempre que dicho requerimiento guarde relación con el producto o servicio contratado.
- g) Publicar avisos rectificatorios o informativos, tomando en consideración los medios que resulten idóneos de acuerdo con las normas del SPP, para restablecer los efectos que el acto objeto de la controversia ha ocasionado.
- h) Cualquier otra medida correctiva de efectos equivalentes a los anteriores.

Las medidas correctivas no tienen naturaleza indemnizatoria.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.- En todo lo no previsto en el presente procedimiento, se aplica supletoriamente la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus normas modificatorias, así como el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, cuando corresponda, así como otras normas de procedimientos aplicables, en tanto no la contradigan o se opongan a los objetivos del presente procedimiento.

Segunda.- Los procedimientos administrativos iniciados antes de la entrada en vigencia de este Procedimiento se regirán por la normativa anterior hasta su conclusión. No obstante, son aplicables a los procedimientos en trámite, las disposiciones de este Procedimiento que reconozcan derechos o facultades a los administrados.

Tercera.- Finalizado el procedimiento de atención de reclamo, la SAAFP puede iniciar un procedimiento administrativo sancionador, conforme a las disposiciones vigentes, en caso hubiera detectado indicios de la comisión de alguna infracción administrativa.

Artículo Segundo.- Modificar el artículo 3° y los incisos c), d), e), g) y h) e incluir los incisos i) y j) en el artículo 4° y modificar el literal a) del artículo 8° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“Artículo 3°.- Objeto.- *La atención de consultas por la PAU tiene como propósito resolver la situación de incertidumbre, desconocimiento o duda planteada por el usuario, expresando una opinión técnica sobre la materia consultada, sin tener esta carácter vinculante.*

La recepción de denuncias tiene por objeto tomar conocimiento de situaciones que pueden significar infracciones a las disposiciones que rigen la actividad de las empresas supervisadas, las cuales, luego de la correspondiente verificación, pueden dar lugar al inicio de un procedimiento administrativo sancionador contra la empresa supervisada denunciada dentro del marco legal y de competencia de la Superintendencia.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

La recepción de reclamos contra las entidades participantes del SPP se rige por lo dispuesto en el Procedimiento de Solución de Reclamos contra empresas del Sistema Privado de Pensiones”.

“Artículo 4º.- Funciones.- La Plataforma de Atención al Usuario tiene las siguientes funciones:

(...)

c) *Trasladar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) aquellas consultas y denuncias que correspondan al ámbito de su competencia;*

d) *Recibir las denuncias de los usuarios y realizar las indagaciones preliminares y, de ser el caso, iniciar el procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución y en la Ley N° 27444; asimismo, iniciar el procedimiento sancionador a solicitud de cualquier órgano de la Superintendencia;*

e) *Elaborar estadísticas sobre las consultas y denuncias presentadas ante la PAU, las cuales pueden ser difundidas por la Superintendencia. Asimismo, elaborar estadísticas sobre reclamos presentados ante las empresas supervisadas;*

g) *Recibir los reclamos y efectuar la audiencia de conciliación a que se refiere el Procedimiento de Solución de Reclamos en el Sistema Privado de Pensiones;*

h) *Atender las consultas de los usuarios de los sistemas financieros, de seguros y privado de pensiones con respecto a las actividades de las empresas supervisadas;*

i) *Atender los requerimientos de información de los usuarios y emitir las constancias correspondientes; y,*

j) *Otras funciones que le asigne el Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.”*

“Artículo 8º.- Procedimiento.- Las denuncias que reciba la PAU se sujetan al siguiente procedimiento:

La PAU realizará las indagaciones preliminares sobre la denuncia presentada, para lo cual solicitará, a través del Portal del Supervisado de la Superintendencia a la empresa supervisada correspondiente que le remita la información referida al caso denunciado, incluyendo aquella información que fuera considerada cuando evaluó la gestión previa a que se refiere el artículo sexto anterior. El plazo para la remisión de la información será de diez (10) días hábiles. (...)”

Artículo Tercero.- Deróguese los artículos 9° al 13° de la Resolución SBS N° 200-2003.

Artículo Cuarto.- Incorporar los siguientes acápites en la sección II Infracciones Graves del Anexo 4 correspondientes a Infracciones específicas del SPP, del Reglamento de Sanciones, según los textos siguientes:

“Anexo 4

II.- Infracciones Graves

- *No realizar gestiones en aquellos casos en que los procedimientos se encuentren supeditados a pronunciamientos emitidos por entidades fuera del ámbito del SPP.*

- *No cumplir con una medida cautelar y/o correctiva complementarias y/o reparatoras dispuesta por la Superintendencia.*



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

- No cumplir con el acuerdo de conciliación en el marco del procedimiento de solución de reclamos en el SPP.

-No cumplir con ejecutar el pronunciamiento emitido por la Superintendencia en el marco de un procedimiento de solución de controversias y/o reclamos.

Artículo Quinto.- Incorpórese los procedimientos N° _____ “Atención de reclamos contra una entidad participante del SPP” y N° “Atención de reclamos por incumplimiento de acuerdos conciliatorios”, en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP aprobado mediante Resolución SBS N° 3082-2011 y sus normas modificatorias, cuyo texto se anexa a la presente Resolución y se publica conforme lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091 (Portal institucional: www.sbs.gob.pe).

Artículo Sexto.- Las disposiciones de la presente resolución entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.