

RESOLUCIÓN QUE APRUEBA EL PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE RECLAMOS CONTRA EMPRESAS DEL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (SPP)

Este proyecto de norma busca establecer el marco normativo para la atención de reclamos presentados por los usuarios contra las entidades que participan en el Sistema Privado de Pensiones (SPP), en lo relacionado a la adquisición y utilización de los productos o servicios ofrecidos por estas entidades.

El presente proyecto recoge lo dispuesto por el Código de Protección y Defensa del Consumidor que señala que la Superintendencia es competente para resolver 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 SPP y normas complementarias, que puedan constituir infracciones a las disposiciones del Código o a las normas complementarias en materia de protección al consumidor.

Adicionalmente, se modifica la Resolución SBS N° 200-2003, que regula la actuación de la Plataforma de Atención al Usuario de esta Superintendencia con la finalidad de armonizar su contenido al referido procedimiento.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado, se ha habilitado un formulario electrónico que permanecerá activo únicamente hasta el día 1 de abril de 2015, fecha a partir de la cual, se iniciará el proceso de consolidación del mencionado proyecto de norma.

Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 17 de marzo de 2015