



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

PREPUBLICACIÓN

Lima,

CIRCULAR N° G – – 2015

**Ref.: Modificación de la Circular de
Atención al Usuario**

Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento de 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 por el inciso d) del artículo 57° del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF, la Superintendencia modifica la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios; y, habiendo cumplido con la prepublicación de normas dispuesta en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, la Superintendencia dispone la publicación de la circular:

I. Alcance

La circular elimina los numerales 3 y 4; y modifica los numerales 2, 5, 9.1, 11, 12, 13, 14, 17 y 21 de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-176-2014, de acuerdo al siguiente texto:

"2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la circular, considérense las siguientes definiciones:

- a) Consulta: comunicación por la que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa. Se considera dentro del concepto de requerimiento.
- b) 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 denunciada.
- c) Días: días calendario.
- d) INDECOPI: Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual.
- e) PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.
- f) Reclamo: comunicación presentada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios a través de los diferentes canales de atención disponibles en la empresa, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, debe considerarse reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de una solicitud que guarda relación con las operaciones propias del producto financiero contratado, de un reclamo o de un requerimiento.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

- g) Reglamento de Transparencia: el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias y/o el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 3199-2013.
- h) Requerimiento: comunicación realizada por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, que comprende: i) la atención de consultas; ii) la entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa; y, iii) la atención de solicitudes, siempre que no impliquen modificación del contrato celebrado o la contratación de nuevos productos y/o servicios. No se consideran requerimientos los trámites propios de la ejecución de los contratos, tales como pagos de cuotas de crédito, operaciones con cuentas pasivas, así como el ejercicio del derecho de resolución de los contratos, entre otros. No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos aspectos relacionados a la atención de reclamos.
- i) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- j) Usuario: persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.”

“5. Sistema de Atención de Requerimientos

- 5.1. Las empresas deben contar con manuales para la atención de los requerimientos que establezcan -entre otros aspectos-: los canales puestos a disposición para su presentación; los procedimientos de atención; los canales y los plazos de respuesta, considerando lo indicado en el numeral 11; así como el archivo de la documentación correspondiente y los responsables de su conservación. Adicionalmente, deben mantener un registro de requerimientos, asignando un código interno de seguimiento y considerando la información indicada en el numeral 12 de la circular, lo que debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.

Aquellos requerimientos que son atendidos de forma inmediata, al momento en que se realiza el requerimiento, no requieren del registro mencionado, salvo que al presentar el requerimiento, el usuario solicite una respuesta por escrito, a su domicilio o correo electrónico.

El procedimiento, plazos de atención -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para atender los requerimientos-, el desarrollo del concepto de atención inmediata y los tipos de requerimiento que pueden ser atendidos de esta forma deben estar establecidos en el manual y contar con un informe de sustento, los cuales deben encontrarse a disposición de la Superintendencia.

- 5.2. Para la atención de requerimientos, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios. Dicho personal debe identificarse con sus nombres y apellidos.

Al momento de la presentación del requerimiento, las empresas deben requerir a los usuarios que señalen el canal de recepción de la respuesta. Las empresas deben mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada.



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

- 5.3. Las AFP deben aplicar lo dispuesto en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP para la atención de requerimientos.”

“9 Informes de gestión

- 9.1 El responsable del área de atención de reclamos elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos: a) las operaciones, productos o servicios, según corresponda, b) los motivos objeto de mayor número de reclamos, c) el tiempo promedio de atención, d) las medidas correctivas adoptadas, e) las oportunidades de mejora detectadas, f) los indicadores de gestión establecidos en el numeral 14, y g) otros que señale la Superintendencia a través de oficio múltiple.

También se deben elaborar informes trimestrales, considerando los aspectos mínimos detallados en el párrafo anterior, cuando corresponda, sobre requerimientos.

Los resultados de los referidos informes deben ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la gerencia general. En el caso de las empresas bajo el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia aplicable a las empresas del sistema financiero o del sistema de seguros, según corresponda, dichos resultados también deben coordinarse con el oficial de atención al usuario.”

“11. Cómputo de plazos y notificación

Aspectos relacionados al cómputo de plazos

- 11.1 Los reclamos y requerimientos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de:
- a) Los reclamos presentados contra las AFP que, para dicho efecto, tienen un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.
 - b) Los requerimientos contemplados en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, a los que se aplica lo dispuesto en la mencionada norma.
 - c) Los reclamos relacionados al producto microseguros, que tienen un plazo no mayor de quince (15) días, conforme al Reglamento de Microseguros, aprobado por la Resolución SBS N° 14283-2009 y sus normas modificatorias.
- 11.2 Los reclamos deben ser atendidos de manera diligente y debe cumplirse con comunicar la respuesta a los usuarios, dentro de los plazos establecidos en el numeral 11.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo debe estar a disposición de la Superintendencia. Dicha ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta. La ampliación excepcional del plazo no resulta aplicable en los casos de reclamos referidos a aspectos derivados de la administración de fondos de pensiones por parte de las AFP.
- 11.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia desde la fecha de su presentación ante las empresas, hasta la fecha de la notificación de la respuesta por parte de la empresa a través del canal que corresponda, considerando lo señalado en los numerales 11.4 y 11.5. La empresa debe contar con el sustento correspondiente de la



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

notificación. En el caso de los reclamos, debe considerarse lo establecido en el literal a) del numeral 10.2.

Notificación de respuesta a reclamos

11.4 En concordancia con lo señalado en el numeral 10.2, la notificación de la respuesta al reclamo debe ser comunicada por escrito, a la dirección domiciliaria o electrónica, según lo indicado por el usuario. Para la notificación debe cumplirse con lo siguiente:

- a) En el caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, estas deben ser sustentadas por la empresa, la cual debe conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Estos cargos deben 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.
Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si – habiéndose realizado un primer intento, debidamente evidenciado-, no se encuentra en el domicilio persona que pueda recibir el referido documento, debe dejarse la notificación bajo puerta, dejando constancia de ello en el cargo respectivo, debiendo consignarse la fecha, hora y características principales de la fachada del inmueble.
- b) En caso de notificación por correo electrónico, esta se tendrá por válidamente realizada con la constancia de envío de la respuesta del reclamo dirigida a la dirección de correo electrónico brindada por el usuario.

11.5 En el caso de que las partes lo hayan pactado, la notificación de la respuesta a los reclamos resueltos a favor de los usuarios podrá efectuarse a través de un mecanismo de respuesta distinto a los señalados en el numeral 11.4, siempre que permita dejar constancia de la notificación. En los reclamos resueltos en beneficio del usuario que impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, el cómputo del plazo se entiende 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 10.2 a), debiendo la empresa conservar el sustento correspondiente. Dicha información debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera”.

“12. Archivo de la documentación

12.1 Las empresas deben implementar mecanismos que permitan el archivo adecuado de los expedientes de reclamos y requerimientos, los cuales deben contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso particular, con excepción de los reclamos que han sido declarados a favor del cliente como consecuencia de la aplicación de políticas internas; y, de los requerimientos atendidos en forma inmediata. La citada documentación debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

12.2 Las empresas pueden hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deben 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 conservación y sustitución de archivos .”



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

“13. Información al usuario

13.1 Las empresas deben 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 requerimientos 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 presentación. Adicionalmente, debe indicarse que los usuarios podrán solicitar la remisión de la respuesta a los requerimientos presentados por escrito, a su domicilio o correo electrónico. Asimismo, dicha información debe encontrarse en su página web.

13.2 Las empresas deben mantener a disposición del público material informativo otorgado por la Superintendencia con relación a la labor que realiza, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de requerimientos, reclamos o denuncias relacionadas con los productos y/o servicios que prestan las empresas.”

“14. Indicadores de gestión

Las empresas deben establecer indicadores de gestión que constituyan mecanismos de control para el adecuado manejo del sistema de atención a los usuarios, para la atención de requerimientos y reclamos. Estos indicadores deben estar a disposición de la Superintendencia cuando así lo requiera.

La Superintendencia puede señalar aquellos indicadores y parámetros mínimos relacionados a los aspectos contemplados en la circular, que deben considerar las empresas en función a los servicios y/o productos que ofrecen en el mercado, aspectos que serán puesto en conocimiento de estas para su respectiva implementación y reporte mediante oficio múltiple.”

“17. Capacitación

Las empresas deben elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos, que incluya aspectos relacionados al marco normativo aplicable a dichas empresas, a las normas en materia de transparencia de información y protección al consumidor, así como respecto a sus funciones. El referido plan es puesto en consideración previa del directorio, y aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año.

Para aquellas empresas comprendidas en el ámbito del Reglamento de Transparencia, se entenderá que se ha dado cumplimiento a la obligación de elaborar el plan anual de capacitación del personal, cuando el referido plan haya sido incluido en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario.

Sin perjuicio de lo expuesto, en caso de que se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de transparencia de información y protección al consumidor, u otros aspectos normativos relevantes, debe informarse al personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas sobre dichas modificaciones.

La documentación que sustente el cumplimiento de lo dispuesto en el presente numeral debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.”



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PREPUBLICACIÓN

“21. Vigencia

La circular entra en vigencia el 1 de enero de 2016, con excepción de los numerales 6 y 10, cuya vigencia se inicia el 1 de enero de 2015.

La Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009 y sus normas modificatorias queda sin efecto el 1 de enero de 2016. La Superintendencia, mediante oficio múltiple, determina la forma en que se remite la información que se genere hasta el 31 de diciembre de 2015, correspondiente a los reportes 24, 24- A y 24-B de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009 y sus normas modificatorias.

Lo establecido no elimina el cumplimiento de las disposiciones aplicables comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias”.

II. Vigencia

La presente circular entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Atentamente.