

## **PROYECTO DE NORMA QUE MODIFICA LA CIRCULAR DE SERVICIO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS**

La Superintendencia ha elaborado el presente proyecto normativo que modifica la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-176-2014, considerando, entre otros aspectos, lo siguiente:

- La definición de “requerimiento”, entendiéndose por este a la 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.
- En concordancia con lo expuesto, se hace referencia al sistema de atención de requerimientos, estableciendo que las empresas deben contar con manuales su atención que establezcan -entre otros aspectos- los canales puestos a disposición para su presentación; los procedimientos de atención; los canales y los plazos de respuesta.
- Se modifica la vigencia de la Circular considerando que esta entrará en vigencia el 1 de enero de 2016, con excepción de los numerales 6 (Sistema de Atención de Reclamos) y 10 (Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos), cuya vigencia se inició el 1 de enero de 2015.

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 7 de agosto 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, 10 de julio de 2015