

Lima,

Resolución S.B.S.

N° -2016

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

CONSIDERANDO:

Que, por Resolución SBS N° 200-2003 se establecieron disposiciones que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS), como departamento encargado de la prestación de servicios a los ciudadanos;

Que, desde el año 2003, la SBS ha ampliado los canales de atención y servicios que pone a disposición de los ciudadanos; la atención presencial se ha descentralizado, brindándose en Lima, a través de la Plataforma de Atención al Usuario, y en las diferentes regiones del país, a través de las Oficinas Descentralizadas y los Módulos Regionales;

Que, mediante Resolución SBS N° 1906-2016 se aprobó una nueva versión del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en el que, con la finalidad de contar con una visión integral del supervisado por parte de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, se dispone asignar como órgano instructor, en el procedimiento administrativo sancionador, al Departamento de Supervisión de Conducta de Mercado y retirar esta función a la Plataforma de Atención al Usuario;

Que, la SBS tiene como objetivo permanente la mejora de los servicios que presta al ciudadano, buscando eficiencia y calidad en sus acciones, tomando como base los criterios establecidos por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM que aprobó la Estrategia Nacional para la Modernización de la Gestión Pública, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27658; así como el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, en consecuencia, resulta necesario adecuar la norma que regula la atención a los ciudadanos por parte de la SBS, y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, con la finalidad de considerar los aspectos mencionados en los considerandos precedentes; así como establecer disposiciones adicionales respecto de los servicios que la SBS presta a los ciudadanos;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto a la propuesta de normativa, 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 Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 19 del artículo 349° y los artículos 356° y 361° 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, y por el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

NORMA QUE REGULA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SBS A LOS CIUDADANOS Y LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

CAPITULO I
ASPECTOS GENERALES

Artículo 1.- Alcance

Esta Norma contiene las disposiciones que regulan la actuación de la SBS con relación a:

- a) Los servicios que se brindan al ciudadano.
- b) La tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas.

La atención de servicios al ciudadano y tramitación de denuncias se encuentra a cargo de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), Oficinas Descentralizadas (OD) o Módulos Regionales (MR), unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, según el ámbito de competencia territorial.

Artículo 2.- Definiciones y abreviaturas

Para efectos de lo dispuesto en esta Norma, se tiene en cuenta las siguientes definiciones:

- a) Ciudadano: persona natural o jurídica que solicita los servicios de la SBS, o que presenta una denuncia.
- b) Documento de identidad: documento nacional de identidad para el caso de peruanos, y el carné de extranjería, pasaporte o documento legalmente establecido para la identificación de extranjeros, según corresponda.
- c) Empresa supervisada: persona natural o jurídica que se encuentra bajo el ámbito de supervisión de la SBS.
- d) Ley General: 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.
- e) LPAG: Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus normas modificatorias.
- f) SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- g) SPP: Sistema Privado de Pensiones
- h) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS.

CAPITULO II

SERVICIOS AL CIUDADANO

SUBCAPÍTULO I

CANALES DE ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN

Artículo 3.- Accesibilidad y canales de atención

- 3.1 La SBS pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:
- a) Presencial: en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, cuyo listado se ubica en el portal web institucional: www.sbs.gob.pe.
 - b) Escrito: a través de comunicaciones presentadas en las mesas de partes de la SBS a nivel nacional, cuyo listado se ubica en el portal web institucional: www.sbs.gob.pe.
 - c) Virtual: a través del portal web institucional www.sbs.gob.pe/usuarios, aplicativos móviles SBS y otros que determine la SBS.
 - d) Telefónico:- a través de la línea gratuita 0-800-10840 u otros que determine la SBS.
- 3.2 Los ciudadanos son atendidos a través de alguno o todos los canales, según se establezca para cada servicio.
- 3.3 En cada una de las mesas de partes de la SBS, así como en el portal web institucional, se ponen a disposición de los ciudadanos, para los casos en los que resulte aplicable, formatos para la solicitud de atención de servicios.

Artículo 4.- Cumplimiento de requisitos

- 4.1 Las comunicaciones se consideran recibidas a partir del momento en que se presentan con toda la información y documentación prevista como requisito, tomándose en cuenta ello para el inicio del conteo de los plazos.
- 4.2 Si el ciudadano no cumple con presentar todos los requisitos establecidos en el TUPA, personal de la mesa de partes, en caso se haya utilizado dicho canal de atención, comunica el hecho consignando en el expediente la observación efectuada, la que debe precisar que dispone de un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar las observaciones encontradas. Una copia de dicha información debe ser entregada al ciudadano. En este supuesto, el expediente se registra como incompleto. En caso el ciudadano no cumpla con subsanar los requisitos en el plazo otorgado, se procede con el archivo del expediente. En este caso, el ciudadano tiene el derecho de presentar una nueva solicitud de atención de servicios con los requisitos completos.
- 4.3 En caso se detecte posteriormente el incumplimiento de los requisitos, o se utilice un canal de atención distinto al indicado en el numeral 4.2 precedente, se informa al ciudadano sobre las observaciones encontradas y el archivo del expediente, precisando que tiene expedito su derecho de presentar una nueva solicitud de atención de servicios con los requisitos completos.

SUBCAPÍTULO II

CONSULTAS Y ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA

Artículo 5.- Atención de consultas

- 5.1 La atención de consultas de los ciudadanos busca resolver una situación de incertidumbre o desconocimiento respecto de alguna actividad o práctica de las empresas supervisadas, o sobre el marco normativo que las regula, por lo que tiene finalidad orientadora. Las opiniones emitidas

en respuesta a las consultas formuladas no son vinculantes a la solución de controversias concretas que pudieran existir.

5.2 Los requisitos para la atención de consultas a través del canal presencial son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad. Estos datos deben estar acreditados a través de la presentación del documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) Razón o denominación social y ii) número de registro único de contribuyentes (RUC).
- b) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombre y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombre y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.

5.3 Los requisitos para la atención de consultas a través de los canales telefónico, virtual y escrito son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación; y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido, solo si es por canal escrito.

5.4 La atención de consultas a través del canal presencial y telefónico se realiza verbalmente. En el caso de consultas formuladas a través del canal virtual, la respuesta será remitida al correo electrónico consignado por el ciudadano, o a través de los aplicativos virtuales puestos a disposición por la SBS. En caso se considere oportuno, la respuesta podrá ser brindada a través de llamada al número telefónico consignado por el ciudadano.

5.5 En el caso de las consultas presentadas por el canal escrito, la notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos, a su correo electrónico.

5.6 En aquellos casos en los que se requiera información adicional de las empresas supervisadas o de terceros para atender la consulta formulada, y siempre que el pedido se encuentre dentro de las competencias y atribuciones de la SBS y no se encuentre comprendido en algún otro procedimiento establecido en el TUPA, la consulta debe presentarse a través del canal escrito.

Artículo 6.- Servicio de orientación previsional

- 6.1 La prestación del servicio de orientación previsional se realiza a los ciudadanos que se encuentran en las siguientes categorías:
- a) Afiliado: trabajador que pertenece al Sistema Privado de Pensiones - SPP, quien a lo largo de su vida laboral aporta a un fondo de pensiones, denominado Cuenta Individual de Capitalización (CIC).
 - b) Beneficiario: persona que, de acuerdo con el Reglamento del Texto Único del SPP, tiene derecho a las prestaciones de sobrevivencia al fallecimiento del afiliado.
 - c) Potencial pensionista: afiliado que se encuentra próximo a pensionarse, de acuerdo a los criterios y condiciones establecidos en el marco normativo del SPP.
- 6.2 La prestación del servicio de orientación tiene por finalidad brindar información especializada, acerca de su situación previsional, así como respecto a las prestaciones que se ofrecen en el sistema privado de pensiones - SPP. Las opiniones emitidas como parte del servicio de orientación previsional no son vinculantes respecto de las decisiones que puedan tomar libremente los ciudadanos en el marco de las normas del SPP.
- 6.3 Para acceder al servicio de orientación previsional el ciudadano debe requerir una cita a través del canal telefónico, virtual o presencial. La orientación se brinda de manera presencial en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS; o, de manera telefónica, en caso que así lo requiera el ciudadano.
- 6.4 Los requisitos para el otorgamiento de cita para la orientación previsional son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
 - c) Teléfono de contacto.
 - d) Tema sobre el que requiere orientación.
 - e) Acreditación de representación, en caso corresponda: carta poder simple y datos del representante: i) nombre y apellidos; y, ii) tipo y número de documento de identidad.

SUBCAPÍTULO III
SERVICIO DE EMISIÓN DE REPORTES DE LA CENTRAL DE RIESGOS SBS

Artículo 7.- Emisión de reportes personales de situación crediticia

- 7.1 El acceso al servicio de reporte personal de situación crediticia de la Central de Riesgos SBS, que contiene información sobre las operaciones activas y la calificación que cada entidad reportante otorga a sus clientes según los criterios establecidos por la normativa vigente, se realiza a través de los canales presencial, escrito y virtual:
- a) El acceso al último reporte mensual personal que publique la Superintendencia es gratuito a través de los canales presencial y escrito, una vez cada semestre del año calendario.
 - b) El acceso al último reporte mensual personal que publique la Superintendencia es gratuito a través del canal virtual accediendo al portal web institucional o al aplicativo móvil SBS.
 - c) En los casos distintos de los señalados en los literales a) y b) precedentes, el ciudadano debe efectuar el pago de la tasa establecida en el TUPA.
- 7.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia personal, a través del canal presencial son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:

- Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad. Estos datos deben estar acreditados a través de la presentación del documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
 - b) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - c) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
- 7.3 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia personal, a través del canal escrito son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
 - b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
 - c) Teléfono de contacto.
 - d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - e) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
 - f) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 7.4 En el caso de la emisión de reportes solicitada por el canal escrito, la notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.
- 7.5 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, habilitado únicamente para personas naturales, se requiere la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

Artículo 8.- Emisión de reportes de situación crediticia de terceros

- 8.1 La atención de solicitudes para el acceso a reportes de situación crediticia de la Central de Riesgos SBS respecto de terceras personas, que contienen información sobre las operaciones activas y la calificación que cada entidad reportante otorga a sus clientes según los criterios establecidos por la normativa vigente, se realiza a través del canal escrito y se brinda en tanto se acredite la existencia de interés legítimo y directo. La SBS determina si los sustentos presentados por los ciudadanos acreditan tal requisito, en cuyo caso requiere el pago de la tasa establecida en el TUPA.
- 8.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia de terceros son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.

- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
 - c) Teléfono de contacto.
 - d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - e) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
 - f) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 8.3 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.
- Artículo 9.- Rectificación de datos de identidad ante la Central de Riesgos SBS**
- 9.1 La atención de solicitudes de rectificación de datos de identidad de los ciudadanos ante la Central de Riesgos SBS se realiza a través del canal escrito y tiene por finalidad corregir errores con relación a lo siguiente:
- a) El código SBS asignado al ciudadano;
 - b) Datos del ciudadano: sus nombres y/o apellidos en el caso de personas naturales, o su razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas; o
 - c) Documento de identidad o RUC.
- 9.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de rectificación son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social; y ii) número de RUC.
 - b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
 - c) Teléfono de contacto.
 - d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - e) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 9.3 Si la solicitud de rectificación resulte procedente, se remite gratuitamente al ciudadano el último reporte emitido que incluya la modificación de sus datos de identidad.
- 9.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

SUBCAPÍTULO IV

EMISIÓN DE CONSTANCIAS RELACIONADAS AL SPP

Artículo 10.- Emisión de constancia de afiliación

10.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de afiliación, que tienen por objeto acreditar si el ciudadano se encuentra afiliado al SPP conforme a lo previsto por el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

10.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido, solo si es por el canal escrito.

10.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

10.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

Artículo 11.- Emisión de constancia de estado pensionario

11.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de estado pensionario, que tienen por finalidad acreditar si el ciudadano es pensionista en el SPP, bajo cualquiera de las modalidades de pensión previstas en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

11.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido, solo si es por el canal escrito.

11.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

11.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

SUBCAPÍTULO V

INFORMACIÓN RELACIONADA A PERSONAS FALLECIDAS

Artículo 12.- Emisión de constancia de depósitos u otros pasivos de personas fallecidas

12.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de depósitos de los ciudadanos, cuyo objeto es informar al heredero sobre la existencia o inexistencia de depósitos de titularidad de la persona fallecida, de acuerdo con la información proporcionada por las empresas del sistema financiero, conforme a lo previsto por la Ley N° 30152, Ley sobre los Herederos Informados en los servicios financieros pasivos, y normas complementarias, se realiza a través del canal escrito.

12.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano que tenga la condición de heredero: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad; y iii) fecha de fallecimiento.
- e) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.
- f) Documento oficial que acredite la calidad de heredero del ciudadano solicitante, tales como la copia certificada de la declaratoria de herederos o testamento inscritos en los Registros Públicos. El ciudadano que lo desee podrá acceder al servicio de fedatario institucional.
- g) Acreditación de representación: i) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad y ii) carta poder con firma legalizada ante notario público o fedatario institucional.
- h) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido.

12.3 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

Artículo 13.- Emisión de certificados de pólizas de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental

13.1 La atención de solicitudes de emisión de Certificados de Pólizas de Seguro de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o Muerte Accidental de los ciudadanos, que tienen por objeto informar, frente al fallecimiento de un ciudadano, sobre la existencia o inexistencia de pólizas con coberturas por fallecimiento contratadas a favor de estos, de acuerdo con la información proporcionada por las empresas del sistema de seguros, conforme a lo previsto por la Ley N° 29355, su reglamento y normas complementarias, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

13.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos; y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Relación con la persona fallecida.
- e) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos, ii) tipo y número de documento de identidad y iii) fecha de fallecimiento.



- f) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.
- g) Acreditación de representación: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- h) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido, solo si es por el canal escrito.

13.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

13.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

Artículo 14.- Emisión de otros reportes y constancias relacionados a personas fallecidas

14.1 La atención de solicitudes de emisión del reporte de situación crediticia y la constancia de afiliación con relación a personas fallecidas se realiza a través del canal escrito, a cuyo efecto, adicionalmente a la presentación de los requisitos establecidos en los artículos 7 y 10, respectivamente, los ciudadanos deben presentar lo siguiente:

- a) Relación con la persona fallecida.
- b) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad; y iii) fecha de fallecimiento.
- c) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.

14.2 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

CAPITULO III TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS

Artículo 15.- Tramitación de denuncias

15.1 Las denuncias, de competencia de la SBS, que presentan los ciudadanos contra las empresas supervisadas, se entienden como el aviso o puesta en conocimiento de un hecho que constituya presunta vulneración de las normas que las regulan.

15.2 El trámite de denuncias se realiza conforme al artículo 105° de la LPAG, por lo que el denunciante no es sujeto del procedimiento.

15.3 La atención de denuncias no se dirige a resolver controversias particulares o discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y los ciudadanos, lo que corresponde ser resuelto por las autoridades competentes; con excepción de las facultades otorgadas en el marco de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final del Código de Protección y Defensa del Consumidor para el caso del SPP, conforme al procedimiento de solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP.

Artículo 16.- Requisitos para la presentación de denuncias

16.1 Las denuncias pueden formularse a través de los canales que para tal efecto establezca la SBS, incluyendo los canales escrito y virtual. Para ello, la denuncia debe contener como mínimo lo siguiente:

- a) Datos del denunciante:
 - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
 - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
 - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Identificación de la entidad denunciada.
- f) Expresión concreta de los hechos presuntamente contrarios a la normativa que rige a las empresas supervisadas; y, de ser posible, los fundamentos de derecho que sustenten la denuncia.
- g) Copia de los documentos de sustento correspondientes, cuando sea por canal escrito. En el caso del canal virtual deben adjuntarse los referidos documentos de sustento en formato "Adobe Acrobat - pdf".
- h) Relación de documentos y anexos que se adjuntan.
- i) Firma o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido, cuando sea por canal escrito.

16.2 En caso de denuncias presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

16.3 En caso se verifique la falta de cumplimiento de algún requisito que no pudo ser advertido al momento de la presentación de la denuncia en mesa de partes, o si esta fue presentada a través de otro canal, a través de comunicación al domicilio, correo electrónico o al número telefónico señalado por el ciudadano, se informa por única vez que dispone de un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las observaciones encontradas, caso contrario, se procede al archivo del expediente, precisando que tiene expedito su derecho de presentar una nueva denuncia, para lo cual debe adjuntar toda la información y documentación exigida normativamente.

Artículo 17.- Suspensión de la tramitación de denuncias

La suspensión del trámite de la denuncia se realiza en caso se tome conocimiento de que, respecto de los mismos hechos, existe una causa pendiente de solución ante una entidad competente, informando dicha situación al denunciante.

Artículo 18.- Procedimiento

Las denuncias se sujetan al siguiente procedimiento:

18.1 La unidad orgánica competente realiza las indagaciones preliminares, para lo cual requiere a la empresa supervisada la remisión de la información referida al caso denunciado. El plazo para la remisión de la información es de diez (10) días hábiles. La empresa supervisada puede solicitar una prórroga dentro del plazo antes mencionado, pedido que debe encontrarse sustentado a efecto de ser evaluado por la unidad orgánica competente. Para formular el requerimiento de información y obtener la respuesta de la empresa supervisada, puede utilizarse el Portal del Supervisado de la SBS.

- 18.2 La unidad orgánica competente comunica al denunciante que, conforme al artículo 105° de la LPAG, la denuncia tiene como única finalidad poner en conocimiento de la SBS un hecho que podría resultar contrario a las normas que rigen a las empresas supervisadas.
- 18.3 Si de lo actuado aparecen suficientes elementos de juicio que hagan suponer que la entidad supervisada pudo haber desarrollado una conducta contraria a la normativa vigente, la unidad orgánica competente remite la información sobre las presuntas conductas detectadas al órgano instructor a efecto que se dé lugar a las acciones de supervisión que resulten pertinentes y/o inicie un procedimiento sancionador; informando sobre ello al denunciante.
- Si por el contrario, no existen elementos de juicio que evidencien presuntas conductas que vulneren el marco legal por parte de la empresa denunciada, se informa sobre ello al denunciante. El oficio emitido por la unidad orgánica competente no puede ser impugnado por el denunciante al no tener este la calidad de parte del proceso que se desarrolla de oficio.
- 18.4 En caso de que los hechos denunciados no correspondan a la competencia de la SBS, la unidad orgánica competente informa al ciudadano sobre el archivo de la denuncia y en los casos que corresponda, trasladará la denuncia al organismo público competente, considerando lo dispuesto por el artículo 130° de la LPAG.
- 18.5 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la denuncia, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico.

DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

Primera.- Incumplimiento de obligación de informar

El incumplimiento por parte de las empresas supervisadas de la obligación de remitir la información requerida por la unidad orgánica competente, en los plazos señalados constituye infracción sancionable conforme a lo establecido por el Reglamento de Sanciones de la SBS.

Segunda.- Denuncias en trámite

Las denuncias que se encuentren en trámite se adecuan a lo dispuesto en la presente Resolución, en lo que fuere aplicable.

Artículo Segundo.- Eliminar el numeral 1 y modificar el numeral 2 del artículo 4 de la Norma que regula la Constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas conforme al siguiente texto:

“2. Mediante el uso del aplicativo, y con los datos y documentación completa presentada por el heredero de acuerdo con el procedimiento establecido en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, la Superintendencia envía el requerimiento de información a las empresas para que reporten la existencia de depósitos de titularidad del causante. Las empresas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computado desde la fecha y hora en que dicho requerimiento ingresó a la bandeja del aplicativo de la empresa, deberán atender -mediante el aplicativo-, el requerimiento de la Superintendencia. Las empresas deben enviar información –únicamente- sobre si existe o no

depósitos de titularidad única o mancomunada del causante. En caso que los depósitos tengan calidad de mancomunado, deberán limitarse a la información solicitada a nombre del causante”.

Artículo Tercero.- Modificar el artículo 27 del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.

“Constancia de Atención

Artículo 27.- Las AFP deberán emitir una Constancia de Atención al término de cada consulta del potencial pensionista, con la finalidad de garantizar que éste ha obtenido toda la información necesaria respecto de los requisitos, condiciones, características y procedimientos vinculados a los beneficios a los que pretenda acceder o acceda, poniendo especial énfasis en aquellos elementos cuyo desconocimiento podría originarle perjuicio a nivel pensionario o de beneficios en general, debiendo, para ello, llevar un registro. La referida constancia deberá contener, cuando menos, lo siguiente:

- a) Número o código de atención que permita identificarla;
- b) Datos personales del consultante así como del funcionario o representante de la AFP;
- c) Todos los temas y subtemas materia de consulta, de acuerdo al detalle que se muestra en el Anexo N° 1, que hayan sido atendidos a través de la información u orientación proporcionada; y,
- d) Fecha y tiempo de duración de la atención, especificando la hora de inicio y término de la atención.

La emisión de dicho documento estará a cargo de la administradora y deberá adicionalmente brindarle la oportunidad al potencial pensionista para registrar aquellas observaciones, sucesos y/o hechos que estime conveniente manifestar en la constancia respecto de cualquier aspecto vinculado al servicio de atención, información y/o proceso de orientación brindado por la AFP.

Por otro lado, la constancia deberá incluir un “aviso importante” en el que se señale lo siguiente: “Estimado afiliado y/o beneficiario: Usted debe conservar la presente constancia como prueba del servicio de atención, orientación e información que la AFP le ha brindado a través de su representante, la cual podría ser requerida por la Superintendencia para la atención de alguna consulta que, de manera complementaria, necesitara formular”.

Sin perjuicio de ello, las AFP deberán conservar, en la Carpeta Individual del Afiliado, una copia de la Constancia de Atención debidamente suscrita por el potencial pensionista.”

Artículo Cuarto.- Derogar los artículos 22°, 23°, 24°, 25°, 26° y 28° del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP.

Artículo Quinto.- La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, fecha en la que queda sin efecto la Resolución SBS N° 200-2003 y sus normas modificatorias.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

JAVIER POGGI CAMPODONICO
Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras
Privadas de Fondo de Pensiones (e)