



Lima, de de 2009

CIRCULAR N° G - - 2009

**Ref. : Servicio de Atención a los
Usuarios**

Señor
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento 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, aprobada mediante Ley N° 26702 y sus modificatorias, en adelante Ley General, y con la finalidad de promover una adecuada atención a los usuarios de las empresas bajo su control, esta Superintendencia dispone lo siguiente:

1. Alcance

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas señaladas en los artículos 16° y 17° de la Ley General, al Banco de la Nación, a la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las Derramas y Cajas de Beneficios, y a todas aquellas que por Ley se encuentren bajo la supervisión de esta Superintendencia, así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, en virtud de lo establecido en la Ley N° 27328, en adelante empresas supervisadas.

Las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones se registrarán por las disposiciones de la presente circular, en concordancia con las disposiciones o normas especiales y/o complementarias emitidas por esta Superintendencia.

2. Definiciones

Para efectos de lo dispuesto en la presente Circular considérense las siguientes definiciones:

- a) **AFP:** Administradora Privada de Fondos de Pensiones.
- b) **Consulta:** Petición de un usuario para que se le proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa supervisada.
- c) **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 supervisada denunciada.
- d) **Días:** Días calendario.
- e) **PAU:** Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- f) **Reclamo:** Comunicación que presenta un usuario a través de los diferentes canales de atención disponibles en la entidad supervisada, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de un legítimo interés.



Adicionalmente, deberá considerarse reclamo a toda reiteración que se origina a consecuencia de la disconformidad del usuario respecto a la respuesta emitida por la empresa supervisada, o por la demora, en la atención de la solicitud, consulta o reclamo.

- g) **Reglamento de transparencia:** Reglamento de transparencia de información y disposiciones aplicables a la contratación con usuarios del sistema financiero, aprobado por Resolución SBS N° 1765-2005 y sus modificatorias.
- h) **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- i) **Usuario:** persona natural o jurídica que utiliza o pueda utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas supervisadas señaladas en el apartado anterior.

3. Atención de Consultas

3.1 Las empresas supervisadas deberán contar con manuales de atención de consultas donde establezcan los procedimientos y plazos que se comprometen a cumplir para absolver, de manera diligente y oportuna, las consultas que formulen los usuarios, estableciendo los canales de atención y/o áreas responsables. Dichos manuales se encontrarán a disposición de la Superintendencia cuando ésta los requiera.

3.2 Las empresas supervisadas deberán contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios con la finalidad de atender sus consultas; dicho personal deberá estar debidamente identificado, con sus nombres y apellidos, así como con el cargo que ocupa en la institución.

4. Requerimientos de información de entidades gubernamentales.

4.1 Las empresas supervisadas deberán contar con manuales para la atención de los requerimientos de información efectuados por las entidades gubernamentales, tales como, la Superintendencia, el Congreso de la República, el INDECOPI, la Defensoría del Pueblo, u otros similares, en virtud de consultas, reclamos y denuncias que éstas hubieran recibido de usuarios, estableciendo los canales y procedimientos de atención, así como los correspondientes plazos de atención, debiendo mantener un registro de dichos requerimientos. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados de todos los extremos del requerimiento. Los mencionados manuales y registros se encontrarán a disposición de la Superintendencia cuando éste lo requiera.

4.2 De igual modo, deberá procederse para la atención y registro de aquellos casos recibidos de otras instancias como el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, entre otros, a efectos de facilitar su correcta atención.

5. Sistema de Atención de Reclamos

5.1 Las empresas supervisadas deberán contar con un adecuado sistema de atención de reclamos, estableciendo manuales de procedimientos para el registro, seguimiento y atención de los mismos, incluyendo los requisitos de presentación, los diversos canales de recepción, los plazos internos de atención, la interacción con otras áreas, entre otros aspectos. Dichos manuales deberán estar a disposición de la Superintendencia cuando ésta lo requiera.

5.2 Las empresas supervisadas deberán elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o consultas, respecto de los temas señalados en el numeral anterior, entre otros determinados a criterio de la empresa.

5.3 Las empresas supervisadas podrán establecer diferentes canales de recepción de los reclamos de los usuarios, los mismos que deberán ser implementados de modo que se



brinde una atención oportuna y eficiente a través de personal especializado, tanto en sus oficinas de atención al público, como por vía telefónica, correo electrónico, fax, página Web, entre otros, de acuerdo a los procedimientos aprobados por éstas, conforme a las disposiciones emitidas por la Superintendencia.

- 5.4 Las empresas supervisadas deberán registrar todos los reclamos que formulen los usuarios en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada a los mismos, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación. Dicho registro deberá permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al mismo.
- 5.5 La Superintendencia podrá facultar a aquellas empresas que por su volumen de operaciones y tamaño no requieran contar con un área especializada, a encargar las labores del área de atención a los usuarios a otra área o funcionario de la empresa que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos. Esta autorización podrá ser otorgada por un plazo máximo de un año, pudiendo ser renovado por similares periodos, de acuerdo a la evaluación que realice esta Superintendencia, a requerimiento de las empresas que lo soliciten. La presente disposición no resultará de aplicación en el caso del SPP.

6. Área de Atención de Reclamos

- 6.1 Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Reclamos, las empresas supervisadas deberán contar con áreas encargadas de la atención de los reclamos que presenten los usuarios, debiendo velar por el cumplimiento del plazo máximo establecido para la resolución de los mismos, así como de la calidad y sustento de las respuestas brindadas a los usuarios.

Las empresas supervisadas deberán garantizar que las áreas de atención de reclamos cuenten con los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento y manejo de las políticas y procedimientos internos de atención al usuario establecidos por la empresa, de acuerdo a las disposiciones establecidas por la Superintendencia.

- 6.2 Las empresas deberán designar un responsable que tendrá a su cargo la supervisión y/o coordinación de la áreas encargadas de la atención de los reclamos, debiéndose informar de su designación a esta Superintendencia dentro de los quince (15) días posteriores al inicio del ejercicio de sus funciones, adjuntando información actualizada respecto a la organización, infraestructura y políticas establecidas para el funcionamiento del área encargada de la atención de reclamos, identificando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros.
- 6.3 Cualquier modificación sustantiva respecto a la información señalada en el punto 6.2, deberá ser comunicada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.
- 6.4 Las empresas supervisadas, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.2 y 6.3, deberán remitir la información solicitada al área encargada de la supervisión de productos y servicios al usuario, tanto por escrito como por medios electrónicos a la dirección que la Superintendencia establezca para tal fin. Tratándose de entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones, adicionalmente, deberán remitir dicha información a la Superintendencia Adjunta de AFP.

7. Responsable del Área de Atención de Reclamos

- 7.1 El responsable del área de atención de reclamos velará por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa supervisada referidos a la atención de



reclamos, así como del cumplimiento de la presente norma, debiendo tener un adecuado conocimiento sobre los temas descritos en el numeral 5.1.

- 7.2 El responsable deberá coordinar directamente con la PAU cuando se trate de requerimientos y acciones efectuadas por ésta, en atención a las consultas y denuncias presentadas ante dicho órgano por los usuarios de las empresas supervisadas o por terceros. Sin perjuicio de ello, en caso los requerimientos y acciones de supervisión sean efectuadas por otras áreas de la Superintendencia, el responsable deberá coordinar directamente con aquellas.
- 7.3 En el caso de las empresas supervisadas comprendidas en el ámbito de aplicación del Reglamento de transparencia, el mencionado funcionario deberá coordinar de manera permanente con el Oficial de Atención al Usuario sobre los aspectos regulados en la presente circular

8. Informes de Gestión

- 8.1 El responsable del área de atención de reclamos elaborará informes trimestrales sobre la evolución en la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos: los productos u operaciones o servicios, según corresponda, así como los motivos objeto de mayor número de reclamos, el tiempo promedio de atención, las medidas correctivas adoptadas, las oportunidades de mejora detectadas, así como otros que señale esta Superintendencia a través de Oficios Múltiples. De igual forma, se deberá proceder para el caso de los requerimientos de información de las entidades gubernamentales a que se refiere el numeral 8 de la presente circular.

Los resultados de los referidos informes deberán ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la Gerencia General, a efectos de implementar las medidas correctivas y mejoras necesarias.

- 8.2 En todos los casos, los informes de gestión deberán estar a disposición de esta Superintendencia, con el correspondiente sustento, pudiendo acceder esta al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones, así como a los proyectos de mejora implementados, los cuales deberán ser detallados a requerimiento de este Órgano de Supervisión y Control.

9. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos

Presentación, admisión y tramitación.-

- 9.1 Los usuarios tienen derecho a presentar sus reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.3 de la presente circular; sin perjuicio de ello, la empresa supervisada podrá requerir documentación sustentatoria o información complementaria, siempre que no cuente con ésta o no la pueda obtener, en cuyo caso orientará a los usuarios para su obtención.
- 9.2 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deberán registrar los datos personales del usuario y la dirección domiciliaria a la cual deberán remitir la comunicación de respuesta. Adicionalmente, en dicha oportunidad, para el caso de los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios, las partes podrán pactar un mecanismo de respuesta diferente, tales como, la página web, vía telefónica, correo electrónico, estados de cuenta, entre otros.
- 9.3 Respecto de los reclamos presentados personalmente por los usuarios a través de los establecimientos de atención al público, las empresas podrán utilizar los formatos que se adjuntan a la presente norma en el Anexo N° 1, según se trate del sistema financiero, de



seguros o SPP, de acuerdo a los productos y servicios que ofrezcan. En tal sentido, las empresas podrán adecuar los soportes informáticos que utilicen para la recepción y registro de los reclamos a efectos de contemplar la información que se contiene en éstos, en cuyo caso podrán diseñar formatos distintos al contemplado en el precitado anexo.

Finalización.-

- 9.4 Tratándose de reclamos resueltos a favor de las empresas supervisadas, éstas deberán fundamentar sus decisiones en la comunicación de respuesta adjuntando, de ser el caso, copia del documento de sustento correspondiente. Asimismo, en dicha comunicación se deberá mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante en caso de encontrarse disconforme con el resultado del pronunciamiento, tales como el Defensor del Cliente Financiero, la Defensoría del Asegurado, el INDECOPI y la Superintendencia para reclamos del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones.
- 9.5 A efectos de la presente circular, se entenderá que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando exista una coincidencia íntegra entre la pretensión expresada por el reclamante y las acciones adoptadas por la empresa.

10. Cómputo de Plazos

- 10.1 Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de las entidades participantes del SPP que para dicho efecto, tendrán un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.
- 10.2 El área de atención de reclamos deberá velar para que éstos sean atendidos de manera diligente y se cumpla con comunicarle la respuesta a los usuarios dentro de los plazos establecidos en el numeral anterior. Dichos plazos sólo podrán extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual deberá ser sustentado a requerimiento de la Superintendencia, quien podrá desestimar el sustento. Dicha ampliación deberá ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

En el caso de los reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y en la medida que amerite la consulta con el operador correspondiente, el plazo indicado el párrafo anterior podrá extenderse, siempre que la empresa cumpla con comunicar al usuario la referida gestión. El plazo de treinta (30) días para la atención de dichos reclamos se entenderá suspendido desde la fecha de recepción por parte del usuario de la carta de comunicación de gestión ante el operador y se reanudará cuando el operador emita una respuesta al respecto. El sustento de estas acciones deberá estar disponible a requerimiento de la Superintendencia.

- 10.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde la fecha de presentación del reclamo ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario, en la dirección domiciliaria que hubiera señalado, según corresponda, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2.

En dicho caso, la notificación de la comunicación escrita, deberá ser sustentada por la empresa supervisada, debiendo conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas, los cuales deberán acreditar, cuando menos, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su



documento de identidad, su firma, su relación o parentesco con el usuario, además de la fecha en que se efectúa la notificación; en caso no se ubicara en el domicilio a una persona capaz a quién entregar la comunicación, la empresa deberá efectuar la gestión hasta en dos (2) fechas más, si a través de dichas gestiones no pudiera entregarla, la dejará debajo de la puerta.

En caso los reclamos sean resueltos en beneficio del usuario e impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, la adopción de una medida a su favor, el cómputo del plazo de atención se entenderá 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 9.2, debiendo la empresa supervisada conservar el sustento de ello a fin de proporcionárselo a la Superintendencia a su solicitud.

11. Archivo de la Documentación

11.1 Las empresas implementarán mecanismos que permitan un archivo adecuado de los expedientes de reclamos y requerimientos de información de las entidades gubernamentales, los cuales deberán contener toda la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso particular. La conservación, mantenimiento y acceso a la citada documentación será de responsabilidad del área de atención de reclamos, debiendo encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera. 11.2 Asimismo, en aquellos casos en los cuales el registro de consultas sea obligatorio, de acuerdo al marco normativo vigente, las empresas deberán observar, en lo que corresponda, lo establecido en el numeral 11.1.

11.3 Adicionalmente, las empresas podrán hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deberán contar con la autorización de la Superintendencia y contener las características contempladas en el Decreto Legislativo N° 681, la Circular N° B-1922-92 y normas relacionadas, sobre sustitución de documentos.

12 Información al Usuario

12.1 Las empresas deberán 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 consultas 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 la correspondiente recepción; de igual modo, esta información deberá encontrarse en su página web.

12.2 Las empresas deberán mantener a disposición del público material informativo relacionado con la labor de la Superintendencia, que le haya sido proporcionada por ésta, con la finalidad de informar sobre las competencias en la atención de las consultas, reclamos o denuncias relacionadas con los servicios que prestan las empresas supervisadas.

13. Indicadores de Gestión

Las empresas deberán establecer indicadores de gestión que constituyan mecanismos de control para el adecuado manejo del Sistema de Atención al Usuario, especialmente para la atención de consultas y reclamos, así como para los pedidos gubernamentales, debiendo ser puesto en conocimiento de esta Superintendencia, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia la presente circular, precisándose el concepto del indicador y los parámetros para su registro y comparación. Cualquier modificación de los referidos indicadores deberá ser informada a esta Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

Con el fin de establecer estándares adecuados para el manejo del Sistema de Atención al Usuario entre las empresas supervisadas, esta Superintendencia podrá señalar aquellos



indicadores y parámetros que sean relevantes para dicho fin, aspecto que será puesto en conocimiento de estas para su respectiva implementación y reporte.

14. Difusión de información de reclamos recibidos a través de la página web.

Cada empresa supervisada deberá difundir, a través de su página web, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios. La información que se difunda deberá mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, servicios o productos que con mayor frecuencia sean objeto de reclamo al último trimestre informado a esta Superintendencia, señalando los motivos más frecuentes de reclamo, distinguiendo el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, el tiempo promedio de su absolución, así como el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre según lo indicado en el Reporte N° 24 - A de la presente circular.

15 Comunicación de Estadísticas

15.1 Las empresas supervisadas deben reportar trimestralmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Dichas estadísticas deberán considerar información referida al número de reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos y motivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa supervisada en el último trimestre.

15.2 Las citadas estadísticas deberán remitirse a la Superintendencia en medios impresos y vía el Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando el Reporte N° 24, Reporte N° 24 – A y Reporte N° 24 - B que se adjuntan como Anexo N° 2, según corresponda. Para tal fin deberá tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos a la presente norma, los que podrán ser actualizados por esta Superintendencia mediante Oficio Múltiple.

15.3 Tratándose de empresas supervisadas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, los reportes antes mencionados deberán enviarse vía correo electrónico a la dirección pau@sbs.gob.pe en archivo Excel, de manera adicional al formato impreso.

16 Evaluación de la gestión

16.1 La existencia y el adecuado funcionamiento del área de atención de reclamos será considerado por esta Superintendencia y por las empresas clasificadoras de riesgos en la evaluación de la gestión que realicen a las entidades supervisadas.

16.2 Asimismo, la evaluación del sistema de control interno por parte de los auditores internos y las sociedades de auditoría externa deberá contemplar la naturaleza y la frecuencia de los reclamos presentados a las empresas, el tratamiento dado, así como el adecuado funcionamiento del área y procedimientos de atención de reclamos, entre otros aspectos.

16.3 La referida evaluación deberá realizarse por lo menos una vez al año, debiendo encontrarse a disposición de la Superintendencia.

17 Absolución de consultas y atención de reclamos en forma grupal o gremial

Adicionalmente a lo dispuesto en el numeral 5 de la presente circular, las empresas supervisadas podrán organizarse de manera grupal o gremial para absolver y atender, las consultas y reclamos de los usuarios, situación que deberá ponerse en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días de haber decidido la implementación de dicho sistema, debiendo informar en dicho plazo sobre los procedimientos



de atención establecidos, así como sus manuales de organización y funciones. Dichos grupos o gremios deben comunicar a esta Superintendencia las estadísticas de los reclamos que reciban, para cuyo efecto la Superintendencia establecerá mediante Oficio el detalle de la información a ser presentada.

18 Sanciones

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma conlleva la aplicación de sanciones conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Sanciones de esta Superintendencia.

19 Vigencia

La presente circular entrará en vigencia a los noventa (90) días contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano", fecha desde la cual queda sin efecto la Circular N° G-110-2003 del 21 de febrero de 2003.

En el caso del Sistema Privado de Pensiones, se otorga adicionalmente un plazo de adecuación de noventa (90) días contados a partir de la entrada en vigencia de la presente circular. Sin perjuicio de ello, se establece que transcurrido ciento veinte (120) días desde la publicación de la presente norma, las entidades participantes del Sistema Privado de Pensiones deberán presentar un plan de implementación y adecuación a lo dispuesto en la presente norma.

20 Disposiciones transitorias

20.1 Las empresas supervisadas que a la fecha de publicación de la presente norma cuenten con un área de atención de reclamos, deberán actualizar la información señalada en la presente circular, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia la presente circular, debiendo remitir a la Superintendencia, en dicho plazo, la comunicación a que se refiere el numeral 6 de la presente norma.

20.2 En el caso las empresas no cuenten con página web, deberán informar a esta Superintendencia, dentro del plazo otorgado para que entre en vigencia la presente circular, el plazo en el que procederán a su creación e implementación, a fin de cumplir de manera adecuada con la presente circular.

Atentamente,

FELIPE TAM FOX
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones



Anexo N° 1 – A

Formulario de atención de reclamos a los usuarios
Sistema Financiero

Número de reclamo

Fecha de reclamo

Datos Personales

Apellido paterno Apellido materno Nombres

Razón Social

Documento de identidad D.N.I. Carné de extranjería R.U.C. Pasaporte N°

Dirección Calle/ Av. Jr. Nro. / Mz. Lote Int./Dpto Urbanización Distrito Provincia Departamento

Teléfono Celular Correo electrónico

Via de reclamo Telefónica Personal Correo electrónico Carta

Productos

Depósito de Ahorros	<input type="checkbox"/>	Arrendamiento Financiero	<input type="checkbox"/>	Almacenaje	<input type="checkbox"/>
Depósito a Plazo	<input type="checkbox"/>	Factoring y/o descuento	<input type="checkbox"/>	Custodia	<input type="checkbox"/>
Cuenta Corriente	<input type="checkbox"/>	Carta Fianza/Fianzas	<input type="checkbox"/>	Transporte	<input type="checkbox"/>
Depósitos por CTS	<input type="checkbox"/>	Avales y Otras garantías	<input type="checkbox"/>	Administración de Numerario	<input type="checkbox"/>
Crédito CTS	<input type="checkbox"/>	Fideicomisos	<input type="checkbox"/>	Servicios de canje	<input type="checkbox"/>
Tarjetas de Débito	<input type="checkbox"/>	Cajas de seguridad	<input type="checkbox"/>	Servicios Varios	<input type="checkbox"/>
Tarjetas de Crédito	<input type="checkbox"/>	Transferencia de fondos	<input type="checkbox"/>	Problemas referidos a servicio de atención al usuario del sistema	<input type="checkbox"/>
Créditos Comerciales o <small>miramontesas</small>	<input type="checkbox"/>	Banca electrónica	<input type="checkbox"/>	Seguros	<input type="checkbox"/>
Créditos de consumo	<input type="checkbox"/>	Cajeros Automáticos	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
Créditos Hipotecarios	<input type="checkbox"/>	Impuestos y tributos	<input type="checkbox"/>	Especificar: _____	

Especificaciones del producto

N° de Cuenta Moneda Tipo de Seguro Especificar: _____
N° de Tarjeta

Motivos

Incumplimiento de cláusulas del contrato, acuerdos, condiciones	<input type="checkbox"/>	Cierre indebido de cuenta corriente por girar cheque sin fondos	<input type="checkbox"/>	Transacción no procesada/mal realizada	<input type="checkbox"/>
Inadecuada o insuficiente información sobre productos, operaciones y servicios	<input type="checkbox"/>	Problemas referidos a seguros	<input type="checkbox"/>	Problemas referidos al acogimiento al RFA	<input type="checkbox"/>
Cobros indebidos	<input type="checkbox"/>	Inadecuada valuación de garantías	<input type="checkbox"/>	Rectificación de pago de servicios	<input type="checkbox"/>
Modificación de tasas de interés, comisiones u otros	<input type="checkbox"/>	Inadecuada ejecución de garantías	<input type="checkbox"/>	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / bienes	<input type="checkbox"/>
Problemas con el sobregiro de la cuenta	<input type="checkbox"/>	Problemas presentados con la tarjeta de crédito	<input type="checkbox"/>	Problemas relacionados con los cajeros	<input type="checkbox"/>
Operaciones en cuenta no realizadas	<input type="checkbox"/>	Negligencia en servicios de custodia	<input type="checkbox"/>	Billetes falsos	<input type="checkbox"/>
Retenciones indebidas	<input type="checkbox"/>	Incumplimiento del secreto bancario	<input type="checkbox"/>	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios	<input type="checkbox"/>
Cancelación de cuenta	<input type="checkbox"/>	Operaciones en cuenta no reconocidas	<input type="checkbox"/>	Deficiencias en el transporte y/o custodia del numerario	<input type="checkbox"/>
Problemas con cheques	<input type="checkbox"/>	Demoras o incumplimientos en envío de correspondencia	<input type="checkbox"/>	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario	<input type="checkbox"/>
Liquidaciones erradas	<input type="checkbox"/>	Información errada en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información	<input type="checkbox"/>	Otros	<input type="checkbox"/>
				Especificar: _____	

Documentos que se adjuntan

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Detalle del reclamo

Plazo estimado para resolver:

Firma del cliente

Nombre y firma del receptor del reclamo

Estado del Reclamo

Aceptado Sustento _____
 Rechazado _____



Anexo N° 1 – B

Formulario de atención de reclamos a los usuarios
Sistema de Seguros

Número de reclamo

Fecha de reclamo

Datos Personales

Apellido paterno Apellido materno Nombres

Razón Social

Documento de identidad D.N.I. Carné de extranjería R.U.C. Pasaporte N°

Dirección

Calle/ Av. Jr. Nro. / Mz. Lote Int./Dpto Urbanización Distrito Provincia Departamento

Teléfono Celular Correo electrónico

Via de reclamo Telefónica Personal Correo electrónico Carta

Productos

Incendio y Líneas Aliadas <input type="checkbox"/>	Calderos <input type="checkbox"/>	Seguro de Sepelio <input type="checkbox"/>
Lucro Cesante <input type="checkbox"/>	Robo o asalto <input type="checkbox"/>	Vida <input type="checkbox"/>
Transportes <input type="checkbox"/>	Deshonestidad y 3D <input type="checkbox"/>	Desgravamen Hipotecario <input type="checkbox"/>
Marítimo Cascos <input type="checkbox"/>	Agrario <input type="checkbox"/>	Rentas Vitalicias <input type="checkbox"/>
Aviación <input type="checkbox"/>	Animales <input type="checkbox"/>	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo <input type="checkbox"/>
Automóviles <input type="checkbox"/>	Domiciliario <input type="checkbox"/>	Seguros Previsionales <input type="checkbox"/>
Todo riesgo para Contratistas <input type="checkbox"/>	Responsabilidad civil <input type="checkbox"/>	SOAT <input type="checkbox"/>
Rotura de Maquinaria <input type="checkbox"/>	Seguros de caución y crédito <input type="checkbox"/>	Problemas en la atención al usuario del sistema de seguros <input type="checkbox"/>
Montaje contra todo riesgo <input type="checkbox"/>	Accidentes Personales <input type="checkbox"/>	
Todo Riesgo Equipo Electrónico <input type="checkbox"/>	Asistencia Médica <input type="checkbox"/>	

Motivos

Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado <input type="checkbox"/>	No recibí póliza de seguros <input type="checkbox"/>
Entrega equivocada o con demoras a beneficiarios de fondos <input type="checkbox"/>	No recibí endoso solicitado <input type="checkbox"/>
Demora en el pago de la indemnización <input type="checkbox"/>	No está conforme con el monto de la prima <input type="checkbox"/>
Rechazo por siniestro no cubierto <input type="checkbox"/>	No está conforme con el deducible de la franquicia <input type="checkbox"/>
No está conforme con el monto de la indemnización <input type="checkbox"/>	No recibí certificado de seguro <input type="checkbox"/>
No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros <input type="checkbox"/>	No recibí cobertura provisional <input type="checkbox"/>
No está conforme con el endoso <input type="checkbox"/>	Problemas en la cobranza de primas <input type="checkbox"/>
Cancelación indebida de la póliza de seguros <input type="checkbox"/>	Otros <input type="checkbox"/>
Rechazo por omisiones o declaraciones falsas <input type="checkbox"/>	Especificar: <input type="text"/>
Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro <input type="checkbox"/>	

Documentos que se adjuntan

1

2

3

4

5

Detalle del reclamo

Plazo estimado para resolver:

Firma del cliente

Nombre y firma del receptor del reclamo

Estado del Reclamo

Aceptado Sustento

Rechazado



Anexo N° 1 – C

Formulario de atención de reclamos a los usuarios
Sistema de Pensiones

Número de reclamo

Fecha de reclamo

Datos Personales

Apellido paterno Apellido materno Nombres

Razón Social

Documento de identidad D.N.I. Carné de extranjería R.U.C. Pasaporte N°

Dirección Calle/ Av. Jr. Nro. / Mz. Lote Int./Dpto Urbanización Distrito Provincia Departamento

Teléfono Celular Correo electrónico

Vía de reclamo Telefónica Personal Correo electrónico Carta

Productos

Afiliación

Trasposos

Aportes

Bonos de reconocimiento

Brindar información sobre situación previsional del afiliado

Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior

Jubilación Legal

Jubilación Anticipada

Régimen de Jubilación Minera

Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados

Jubilación Adelantada

Jubilación con Pensión Mínima

Pensión de Invalidez

Pensión de Supervivencia

Gastos de Sepelio

Inversión del Fondo de Pensiones

Asesoría en materia Previsional

Otros Especificar:

Motivos

Nulidad de afiliación

Problemas en la gestión del traspaso

Problemas referidos a multifiliación

Cálculo errónea de los aportes

Problemas relacionados con el pago de los aportes de trabajador dependiente

Problemas relacionados con el pago de los aportes de trabajador independiente

Problemas en la emisión de liquidación previa o liquidación para cobranza

Problemas respecto al fraccionamiento de deudas

Problemas respecto de la cobranza de aportes

Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior

Problemas en la tramitación del Bono de Reconocimiento

Problemas referidos al cálculo y monto de la pensión

Problemas referidos al otorgamiento y reembolsos de los gastos de sepelio

Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC

Problemas referidos al excedente de la pensión

Quejas contra promotores de AFP

Rentabilidad de los Fondos de Pensiones

Composición de la cartera de inversiones

Comisiones y seguros de AFP

Maltrato en la atención al usuario

Uso indebido de las funciones o mal comportamiento de representantes o funcionarios

Problemas de control interno o de auditoría interna de la entidad

Otros Especificar:

Documentos que se adjuntan

1

2

3

4

5

Detalle del reclamo

Plazo estimado para resolver:

Firma del cliente

Nombre y firma del receptor del reclamo

Estado del Reclamo

Acceptado Sustento

Rechazado



ANEXO N° 2

REPORTE N° 24

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS ⁽¹⁾

Empresa: _____ **Código:** ⁽²⁾ _____ **Del:** ____ / ____ / ____ **al:** ____ / ____ / ____

CÓDIGO ⁽³⁾	MOTIVOS ⁽⁴⁾	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS ⁽⁵⁾					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS ⁽⁶⁾										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN ⁽⁷⁾		
		Dentro del Plazo		Fuera del Plazo		Total	A favor de la Empresa					A favor del Usuario						Total	
		Dentro del Plazo		Fuera del Plazo			Sub Total	Dentro del Plazo		Fuera del plazo		Sub Total	Total						
		1-15	16-30	31-60	Más de 60			1-15	16-30	31-60	Más de 60			1-15	16-30	31-60			Más de 60
TOTAL																			
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																			
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES																			

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un día, se computará como plazo de atención un día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° 1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2.
- 5) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

PRE PUBLICACION SBS

- 6) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva.
- 7) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.



INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (1)

Empresa: _____

Código (2): _____

Del: ___/___/___ al: ___/___/___

CODIGO (3)	MOTIVOS (4)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (5) (En días hábiles)			RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (6) (En días hábiles)								TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (7)	
		Dentro de Plazo	Fuera de Plazo		Total	A favor de la Empresa			A favor del Usuario			Total		
			1-15	16-30		Más de 30	Dentro de Plazo	Fuera de Plazo	Sub Total	Dentro de Plazo	Fuera de Plazo			Sub Total
TOTAL														

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un día, se computará como plazo de atención un día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N°1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2.
- 5) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 6) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva.
- 7) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días hábiles tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24, 24-A y 24-B
Anexo N° 1

CODIGOS DE OPERACIONES – SERVICIOS O PRODUCTOS ⁽¹⁾

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
01	Cuenta de ahorro
02	Cuenta corriente
03	Cuenta a plazo
04	Cuenta CTS
05	Tarjeta de crédito
06	Tarjeta de débito
07	Crédito hipotecario para vivienda
08	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas
09	Crédito de consumo
10	Crédito con garantía CTS
11	Transferencias de fondos (interbancarias o entre diferentes plazas de un mismo banco)
12	Transferencias de dinero al extranjero
13	Remesas
14	Factoring y/o descuento
15	Carta Fianza / Fianzas
16	Aval y/o otras garantías
17	Cheques
18	Fideicomiso
19	Custodia de Valores
20	Cajas de seguridad
21	Almacenaje
22	Cajeros automáticos
23	Transacciones vía Internet (Banca electrónica)
24	Arrendamiento financiero (leasing)
25	Arbitraje (compraventa de valores financieros)
26	Inversiones (fondos mutuos)
27	Servicio de recaudaciones
28	Pago de servicios
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pago judiciales, pago de planillas, pago de similares)
30	Incendio
31	Líneas aliadas de incendio
32	Terremoto
33	Cristales
34	Lucro cesante
35	Lucro cesante rotura de maquinaria
36	Transporte
37	Marítimo cascos
38	Aviación
39	Vehículos
40	Líneas aliadas de vehículos
41	Todo riesgo para contratistas
42	Todo riesgo equipo para contratistas
43	Rotura de maquinaria
44	Montaje contra todo riesgo
45	Todo riesgo equipo electrónico
46	Calderos



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
47	Robo y asalto
48	Deshonestidad frente a la empresa
49	Comprensivo contra deshonestidad (3D)
50	Seguro de Bancos (BBB)
51	Animales
52	Domiciliario
53	Responsabilidad civil
54	Cauciones (Fianzas)
55	Crédito interno
56	Crédito a la Exportación
57	Multiseguros
58	Agrícola
59	Misceláneos
60	Accidentes personales
61	Escolares
62	Asistencia médica
63	SOAT
64	Vida individual
65	Vida grupo particular
66	Vida Ley trabajadores
67	Desgravamen
68	Sepelio
69	Renta particular
70	Renta de jubilados
71	Seguro complementario de trabajo de riesgo
72	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo
73	Seguros previsionales - Invalidez
74	Seguros previsionales - sobrevivencia
75	Seguros previsionales – gastos de sepelio
76	Afiliación
77	Desafiliación
78	Traspasos
79	Aportes
80	Bono de Reconocimiento
81	Bono Complementario Pensión Mínima
82	Bono Complementario Jubilación Anticipada
83	Bono de Reconocimiento Complementario
84	Transferencia de Fondos de Pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior
85	Jubilación Legal
86	Jubilación Anticipada
87	Régimen de Jubilación Minera
88	Régimen Especial de Jubilación Anticipada para Desempleados (REJ)
89	Jubilación Adelantada D.L. N° 19990
90	Jubilación con Pensión Mínima
91	Inversión del Fondo de Pensiones
92	Brindar información sobre el SF
93	Brindar información sobre el SA
94	Brindar información sobre el SPP
95	Servicio de Atención al Usuario
999	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte 24 - A)

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24, 24-A y 24-B
Anexo N° 2

CODIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMO ⁽¹⁾

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
01	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos
02	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como tarifas, seguros, ITF, entre otros cargos)
04	Modificación de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
05	Problemas con el sobregiro de la cuenta
06	Transacciones no procesadas / mal realizadas
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)
08	Cancelación de cuenta
09	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)
10	Liquidaciones erradas
11	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
12	Problemas referidos a seguros contratados por empresas del SF (fraude / desgravamen)
13	Inadecuada valuación de garantías (tasación)
14	Inadecuada ejecución de garantías
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito (retenida, no emitida, no entregada a tiempo, desactivada, bloqueada, anulada, suspendida, cancelada)
16	Negligencia en servicios de custodia
17	Incumplimiento del secreto bancario
18	Operaciones no reconocidas (consumos, disposiciones, retiros, cargos y abonos)
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia
20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas
21	Material informativo incompleto o publicidad engañosa
22	Reporte indebido en la Central de Riesgos
23	Demora en la rectificación de la información reportada en la Central de Riesgos
24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera
25	Problemas referidos al acogimiento al RFA
26	Demoras en el extorno de un cargo en cuenta no reconocido
27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / Títulos Valores
28	Problemas relacionados con los cajeros automáticos (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)
29	Entrega de billetes falsos
30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
31	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
32	Disconformidad por deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
33	Difusión de información de operaciones sin autorización del usuario
34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa
35	Problemas referidos a programas de lealtad
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
37	Dificultades con el levantamiento de garantías
38	Problemas relacionados con los cajeros automáticos de otras empresas (no dispensó efectivo, voucher, operación no procesada en cajero, retención de tarjeta en cajero)
39	Inadecuada atención al usuario
40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)
41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
43	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)
44	Demora en el pago de la indemnización
45	Demora en el reembolso de gastos
46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
47	Renovación indebida de póliza
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros
49	Errores en la cobranza de primas
50	Solicitud de reconsideración o apelación del reclamo declarado improcedente
51	Incumplimiento en la anulación de la póliza de seguros
52	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio consumido
53	Rechazo en la atención del siniestro por beneficio no autorizado (bienes o servicios)
54	Rechazo en la atención del siniestro por copagos, deducibles o descuentos mal aplicados
55	Rechazo en la atención del siniestro por documentación fraudulenta
56	Rechazo en la atención del siniestro por documentación incompleta o incorrecta (falta detallar gastos, datos incompletos)
57	Rechazo en la atención del siniestro por enfermedad pre existente
58	Rechazo en la atención del siniestro por excesos en costos o número de servicios, bienes o medicinas
59	Rechazo en la atención del siniestro por facturación incorrecta
60	Rechazo en la atención del siniestro por falta de pago de la prima
61	Rechazo en la atención del siniestro por ocurrir fuera de la vigencia del seguro
62	Rechazo en la atención del siniestro por otros casos
63	Rechazo en la atención del siniestro por reclamos extemporáneos (denuncia, aviso, bloqueo, etc.)
64	Rechazo en la atención del siniestro por riesgo no cubierto o excluido (facturar EPS)
65	Incumplimiento del plazo para la atención de solicitud de cobertura
66	Demora en la atención en los establecimientos de atención al público
67	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación
68	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación
69	Demora en la atención de la solicitud de Traspaso
70	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador dependiente
71	Problemas relacionados con el pago de aportes de trabajador independiente
72	Problemas relacionados a la cobranza de aportes
73	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior
74	Problemas relacionados a la demora en el trámite o incumplimiento de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
75	Falta de información de la AFP respecto al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
76	Otros problemas relacionados a la AFP con el Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
77	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
78	Demora de la AFP en el trámite de los recursos presentados en relación al valor nominal del Bono de Reconocimiento, Bono Complementario Pensión Mínima, Bono Complementario Jubilación Anticipada y Bono de Reconocimiento Complementario.
79	Problemas referidos a multifiliación
80	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión
81	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión
82	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio
83	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC
84	Demora en la notificación al afiliado del dictamen COMAFP o COMEC



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

CODIGO	MOTIVOS DE RECLAMOS
85	Problemas relacionados al excedente de pensión
86	Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores
87	Disconformidad con la rentabilidad de los Fondos de Pensiones
88	Problemas de control interno o de auditoría interna de la entidad
89	Problemas relacionados a la acreditación
90	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso –SPP
91	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o contrato de afiliación
92	Problemas relacionados a Traspasos
93	Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados
94	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado
95	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado
96	Problemas relacionados a aportes voluntarios
97	Problemas relacionados al SCTR vinculados al otorgamiento de pensión en el SPP
98	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados
99	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC y/o no redención del Bono de Reconocimiento
100	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión
101	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación
102	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos
999	Otros motivos (detallar en Reporte 24 - A)

- (1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los motivos de reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

REPORTE N° 24 - B

DETALLE DE OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS O PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO (1)

Del: ____ / ____ / ____ al: ____ / ____ / ____

Empresa: _____

Código: _____

CODIGO (2)	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (3)		MOTIVOS DE RECLAMO (4)		CANTIDAD (5)
	Tipificado	Otros	Tipificado	Otros	
TOTAL					

.....
Gerente General

.....
Funcionario Responsable del Area

- 1) Información de los reclamos recibidos por operaciones, servicios o productos no detallados en la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (Anexo N° 1 – Reporte N° 24), relacionados con motivos de reclamo codificados específicamente o no en el Anexo N° 2 del Reporte N° 24). Así como información de los motivos de reclamo que no se encuentren consignados en la Tabla de Motivos de Reclamo (Anexo N° 2 - Reporte N° 24) relacionados con códigos de reclamos tipificados específicamente o no en el Anexo N° 1 del Reporte N° 24.
- 2) Indicar SF para operaciones, servicios o productos correspondientes a las empresas del Sistema Financiero, SA en el caso del Sistema Asegurador y SPP para operaciones del Sistema Privado de Pensiones.
- 3) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a las operaciones, servicios o productos que cuentan con código específico en el Anexo N° 1 del Reporte N° 24. En la columna "Otros", deberán detallarse otras operaciones, servicios o productos por el cual se originaron los reclamos y que no se encuentren tipificados.
- 4) En la columna "Tipificado" deberá consignarse el código correspondiente a los motivos que cuentan con código conforme al Anexo N° 2 del Reporte N° 24. En la columna "Otros", deberán detallarse otros motivos de reclamo no tipificados.
Deberá consignarse el número de reclamos que se han presentado por el mismo tipo de operación, servicio o producto y el mismo tipo de motivo de reclamo.