



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP  
República del Perú

## AVISO

### PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE APRUEBA EL REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

---

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP ha elaborado el proyecto de resolución que aprueba el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos con el objetivo de actualizar el marco normativo de atención al usuario a cargo de esta Superintendencia.

Principalmente, se han considerado las siguientes disposiciones:

- Se establece la implementación de un sistema de gestión de reclamos y requerimientos que incluya políticas y procedimientos que definan los criterios e indicadores asociados a la administración integral de los reclamos y requerimientos en las empresas.
- Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de reclamos, siendo la Gerencia General la responsable de designar un responsable principal y alterno de la atención de reclamos, independientemente del esquema organizativo que empleen.
- Se señala que el plazo máximo de atención de los reclamos presentados no debe ser mayor a quince (15) días hábiles, a excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la materia.
- Se establecen los canales de atención y respuesta que deben estar a disposición de los usuarios para que estos puedan presentar y recibir información sobre sus reclamos, de acuerdo a sus preferencias; siendo estos, la red de oficinas de atención al público, la vía telefónica, electrónica o digital.
- Las empresas deben implementar indicadores y umbrales de alerta, así como elaborar informes de gestión de periodicidad trimestral como mínimo, con el objetivo de reforzar la gestión del sistema de atención de reclamos y requerimientos.
- Se indica la posibilidad de solicitar tratamiento proporcional para determinadas empresas de acuerdo a su tamaño y características particulares.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado se ha habilitado un formulario electrónico que permanecerá activo únicamente hasta el 10 de junio de 2022. Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 27 de mayo de 2022.