



Lima, de de 2010.

***Resolución S.B.S.
N° -2010***

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

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 200-2003, del 21 de febrero de 2003, se adecuaron las normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, con la finalidad de atender las consultas y denuncias que presenten los usuarios de los sistemas supervisados, así como recibir los reclamos de los usuarios del Sistema Privado de Pensiones (SPP);

Que, en la citada resolución se establece como una de las funciones de la Plataforma de Atención al Usuario, la tramitación de los reclamos que presenten los usuarios del SPP, regulándose los requisitos para su presentación y el procedimiento a seguir;

Que, el procedimiento para la atención de reclamos del SPP regulado por la Resolución SBS N° 200-2003 se encuentra dividido en dos (2) etapas, una a cargo de la Plataforma de Atención al Usuario y otra a cargo de la Superintendencia Adjunta de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones;

Que, atendiendo a la necesidad de vincular las labores de supervisión con las de solución de conflictos de interés, considerando el nivel de especialidad y formación técnica que se requiere en el planteamiento de soluciones satisfactorias en el SPP, surge la necesidad de elaborar el nuevo marco normativo de Solución de Controversias en el SPP que contenga, incluso, el tratamiento originado producto de la ejecución del Contrato de Administración de Riesgos así como de los contratos de Renta Vitalicia Previsional, establecido en el Título VII del Compendio de Normas del SPP;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, respecto de las propuestas de modificación a la normativa del SPP, se dispuso la pre publicación 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;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica, y;

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 9 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, el inciso d) del artículo 57° del 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.- Incorpórese el Capítulo IX al Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, referido a la atención de Solución de Controversias en el SPP, bajo el texto siguiente:

CAPÍTULO IX

“SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y RECLAMOS EN EL SPP”

SUB CAPITULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 52°.- Ámbito de aplicación.

El presente capítulo es aplicable a las entidades que participan en el Sistema Privado de Pensiones (SPP) teniendo como finalidad determinar las condiciones que deberán observarse en la atención de controversias y reclamos presentados por cualquier entidad o persona natural del SPP.

Artículo 53°.- Definiciones.

Para efectos de lo dispuesto en la presente resolución, se tendrá en consideración las siguientes definiciones:

- a) Acto administrativo: declaraciones de las entidades públicas que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.
- b) Autoridad competente: Superintendencia Adjunta de AFP (SAAFP) y/o Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (SBS).
- c) Controversia: discrepancia que se suscita entre :
 - c.1) La AFP y la Empresa de Seguros en el marco del Contrato de Administración de Riesgo de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio, dentro de los alcances del Compendio de Normas del SPP.
 - c.2) Los recurrentes en el marco del Contrato de Rentas Vitalicias Previsionales, dentro de los alcances del Compendio de Normas del SPP.
- d) Entidad participante del SPP: cualquiera de las entidades que participan en el Sistema Privado de Pensiones, y que presente o contra quien se presente un reclamo o una controversia.
- e) Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.
- f) Reclamo: comunicación que presenta una persona natural o jurídica contra una AFP ante esta Superintendencia, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.
- g) Recurrente: Persona natural o jurídica que inicia el procedimiento ante esta Superintendencia con la presentación de un reclamo o controversia.
- h) Reglamento de Sanciones: Reglamento de Sanciones emitido por la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado con Resolución SBS N° 816-2005.
- i) SPP: Sistema Privado de Pensiones.
- j) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos



SUB CAPÍTULO II **ATENCION DE RECLAMOS**

Artículo 54°.- Alcances del proceso de atención de reclamos.

Cualquier recurrente del SPP puede presentar un reclamo contra una AFP ante esta Superintendencia, expresando su insatisfacción con el servicio y/o producto recibido o por recibirse, o manifestando la presunta o eventual afectación de su legítimo interés particular, presente o futuro, debiendo observar los requisitos contenidos en el presente Capítulo.

Artículo 55°.- Requisito previo: Interposición del reclamo ante la AFP.

El recurrente que desee presentar un reclamo ante la Superintendencia, deberá recurrir previamente y por escrito a la AFP, quien deberá brindar atención al reclamo y emitir respuesta en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles de recibido, de acuerdo a las normas emitidas por esta Superintendencia. Transcurrido dicho plazo sin que la entidad haya formulado respuesta alguna o lo haya hecho de manera no satisfactoria para el recurrente, éste podrá presentar su reclamo ante la Superintendencia Adjunta de AFP de la Superintendencia.

En caso el recurrente formule un reclamo de manera verbal, la entidad participante está en la obligación de proveerle una constancia escrita de dicho acto, debiendo quedar un cargo de la entrega de la referida constancia para la AFP. Dicha constancia debe contar como mínimo de la siguiente información:

- a) N° de registro de ingreso, fecha y sello de recepción en la entidad;
- b) Asunto;
- c) Apellidos y Nombres del recurrente;
- d) Tipo y N° de Documento de identidad; y,
- e) Apellidos y Nombres, así como cargo, del personal de la AFP que recibió el reclamo.

Artículo 56°.- Interposición del reclamo ante la SBS.

Los reclamos que se presenten contra las AFP ante la SAAFP, deberán contener, cuanto menos, los siguientes requisitos:

- a) La indicación del órgano a quien se dirige, que es la SAAFP.
- b) Nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono (de ser el caso) y número de documento de identidad o carnet de extranjería del recurrente, o de ser el caso, del representante de éste. En este último caso, también se deberá adjuntar los documentos que acrediten el otorgamiento de poder así como copia del documento de identidad del representado. Adicionalmente, en caso desee ser notificado vía correo electrónico, ello se podrá efectuar en las condiciones que establezca la SBS.
- c) La expresión concreta del reclamo y los fundamentos de hecho así como, de ser posible, los de derecho que lo sustenten.
- d) Los medios probatorios ofrecidos o aquellos que requiera sean atendidos o actuados en el procedimiento.
- e) Copia del cargo del escrito de reclamo presentado ante la AFP o la constancia escrita de reclamo verbal a que se refiere el segundo párrafo del artículo 55°.
- f) Copia de la respuesta de la AFP, en caso ésta se haya generado.
- g) La relación de documentos y anexos que se adjunten.
- h) Lugar, fecha y firma -o huella digital, en caso de no saber firmar o estar impedido de hacerlo-.

El recurrente deberá presentar el escrito de reclamo ante la SBS, con sus respectivos anexos, por triplicado. En el supuesto que el reclamo presentado ante la Superintendencia careciera de alguno de los requisitos de admisibilidad señalados en el presente artículo, que no puedan ser subsanados de oficio, tal defecto se hará de conocimiento del recurrente al momento de recepción del reclamo, mediante la



anotación correspondiente que deberá efectuar el responsable de las Mesas de Partes de la Superintendencia, en el formulario de presentación de reclamo que se establezca para tal efecto, seguida de la firma del recurrente en señal de haber tomado conocimiento de la omisión. Esta omisión deberá ser subsanada dentro de los dos (2) días hábiles siguientes.

Transcurrido el plazo sin que ocurra la subsanación, se considera como no presentado el reclamo, procediéndose a su devolución cuando el usuario se acerque a solicitarlo.

En cualquier caso, y como consecuencia de la labor de supervisión, orientación e información que permanentemente brinda la Superintendencia, un reclamo podrá ser iniciado de oficio de acuerdo a lo previsto en el artículo 221° de la Ley N° 27444.

Artículo 57°.- Procedimiento de atención del reclamo ante la SBS.

Los reclamos que se presenten se sujetan al siguiente procedimiento:

- a) Todas las mesas de partes de la Superintendencia recibirán el reclamo presentado por el recurrente, verificarán los requisitos de admisibilidad y lo derivarán a la SAAFP, quien es la autoridad competente para la calificación en última instancia de los escritos, en general, presentados por los recurrentes.
- b) La SAAFP una vez recibido el reclamo, tendrá a su cargo su calificación y evaluación, así como su resolución.
- c) Recibido el reclamo por la SAAFP, ésta lo pondrá en conocimiento de la AFP con la finalidad que, dentro del plazo de los quince (15) días hábiles, posteriores a la notificación de éste, presente sus descargos, debiendo necesariamente incluir la información que fuera considerada cuando evalúo el reclamo previo a que se refiere el artículo 55°. Adicionalmente, adjuntará la información que solicite la SAAFP. La respuesta que emita la entidad tendrá carácter de Declaración Jurada, resultando de aplicación la imposición de las medidas administrativas a que hubiera lugar. En caso de no remitir la información en el plazo establecido, se aplicará lo dispuesto en el artículo 59° del presente título.
- d) El plazo máximo de atención del reclamo es de noventa (90) días hábiles, y se computará a partir de la fecha de recepción del reclamo.

Artículo 58°.- Incumplimiento de la entidad participante en remitir información. Rebeldía.

En caso la AFP no remita la información solicitada, según el inciso c) del artículo 57° de la presente resolución, en el plazo señalado, la SAAFP la declarará en rebeldía, según lo dispuesto en el artículo 223° de la Ley N° 27444. Sin perjuicio de la declaratoria de rebeldía, la SAAFP podrá solicitar información adicional para establecer la solución del reclamo.

Artículo 59°.- Evaluación de la información remitida por la AFP.

Remitida la información o vencido el plazo a que se refiere el inciso c) del artículo 57°, la SAAFP podrá solicitar, a las AFP, las precisiones o ampliaciones que estime conveniente. Únicamente en caso que, a criterio de la SAAFP, sea necesaria la actuación de alguna prueba, ésta comunicará a ambas partes el inicio de un periodo de prueba, el que no podrá ser mayor de quince (15) días hábiles. Dicho período podrá ser ampliado por una única vez, y por un plazo similar.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, se podrá llevar a cabo las investigaciones necesarias –sin actuación de pruebas- para otorgar mayores elementos de juicio que se considere pertinente. Concluida la recolección de información y de medios probatorios, la SAAFP evaluará y analizará lo actuado, emitiendo el respectivo pronunciamiento, y dictaminando la procedencia o



improcedencia del reclamo, lo cual será notificado al recurrente mediante el respectivo acto administrativo.

Artículo 60°.- Pedidos de Congreso.

Los pedidos del Congreso de la República, relacionados al traslado de reclamos y controversias en el SPP o solicitudes de información de temas vinculados al SPP, entre otros, serán puestos en conocimiento de la entidad participante, con la finalidad que dentro del plazo de cinco (5) días hábiles, posteriores a la notificación de éste, atienda la solicitud y remita su respuesta.

SUB CAPÍTULO III
MEDIDAS ADMINISTRATIVAS

Artículo 61°.- Facultad de la SBS. Medidas administrativas.

La autoridad competente puede adoptar, bajo su responsabilidad y en cualquier etapa del procedimiento del reclamo una medida cautelar. Asimismo, de ser fundado el reclamo, ante una presunta infracción administrativa se iniciará un procedimiento administrativo sancionador; finalizado éste, en la resolución de sanción, de ser el caso, se podrán imponer medidas correctivas a fin de corregir la conducta infractora de las normas que rigen a los supervisados, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 15° de la Resolución SBS N° 816-2005.

Artículo 62°.- Medidas Cautelares.

La imposición de medidas cautelares se sujetará al siguiente procedimiento:

- a) La SAAFP puede adoptar, provisoriamente y bajo su responsabilidad, las medidas cautelares establecidas en la presente resolución u otras disposiciones jurídicas aplicables mediante decisión fundamentada, a efectos de garantizar la eficacia del pronunciamiento administrativo que se emita.
- b) Las medidas cautelares podrán ser modificadas o levantadas durante el curso del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no pudieron ser consideradas o advertidas en el momento de su adopción.
- c) Las medidas caducan de pleno derecho cuando se emite el pronunciamiento administrativo que pone fin al procedimiento, cuando haya transcurrido el plazo fijado para su ejecución, o para la emisión del pronunciamiento administrativo que pone fin al procedimiento.
- d) La SAAFP podrá dictar una o varias de las siguientes medidas cautelares destinadas a asegurar el cumplimiento de la decisión definitiva, siendo la siguiente, una lista de carácter referencial:
 - d.1) La cesación de los actos materia de reclamo;
 - d.2) Una obligación de carácter provisional al recurrente hasta la resolución del conflicto en cuestión;
 - d.3) Cualquier otra medida que tenga por objeto evitar que se produzca o siga produciendo algún perjuicio derivado del acto reclamado o que tenga como finalidad la cesación de éste, ó;
 - d.4) Cualquier otra medida que la SAAFP considere pertinente dictar y que tenga por finalidad asegurar el cumplimiento de una decisión motivada.
- e) Las medidas citadas en el inciso precedente serán puestas en conocimiento de ambas partes, , debiendo la entidad participante ejecutarla en un plazo de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente de su notificación, salvo disposición específica establecida por la entidad competente.

Artículo 63°.- Medidas Correctivas.



La imposición de medidas correctivas se sujetará a lo establecido en las normas que regulan el procedimiento sancionador aplicado por la SBS, siendo la SAAFP el órgano instructor y de resolución para dichos procedimientos vinculados al SPP.

La SAAFP podrá dictar una o varias de las siguientes medidas correctivas, siendo la siguiente, una lista de carácter referencial:

- 1) El cumplimiento de una obligación de dar o hacer;
- 2) El cesación de una conducta o acto;
- 3) La ejecución de una medida que tenga por objeto corregir el perjuicio derivado del acto reclamado; y,
- 4) Cualquier otra medida que la SAAFP considere pertinente dictar y que tenga por finalidad corregir el perjuicio derivado del acto reclamado.

Artículo 64°.- Incumplimiento de Medidas Cautelares y/o Correctivas.

El incumplimiento de una medida cautelar y/o correctiva dispuesta por la Superintendencia constituye infracción Muy Grave, sancionable de acuerdo a lo previsto en el numeral 3 del artículo 10° del Reglamento de Sanciones.

SUB CAPÍTULO IV
PRONUNCIAMIENTO ADMINISTRATIVO
EN LA ATENCION DE RECLAMOS

Artículo 65°.- Resolución del reclamo.

La SAAFP resolverá el reclamo formulado contra las AFP pronunciándose sobre los hechos controvertidos, declarándose fundado o infundado el respectivo reclamo.

Artículo 66°.- Impugnación.

En caso el recurrente o la AFP no se encuentre conforme con el pronunciamiento que emita la SAAFP, podrá impugnarlo, presentando los recursos de reconsideración y/o apelación de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, vencido el plazo establecido para la interposición de los recursos impugnativos de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General, el expediente de reclamo será archivado. Sin perjuicio de ello, en caso hubieran hechos nuevos que no se hubieran contemplado en el procedimiento administrativo, podrá iniciarse un nuevo procedimiento de acuerdo al trámite y plazos previstos para éste.

Artículo 67°.- Conclusión del procedimiento de reclamo.

Emitido el acto administrativo que resuelve el reclamo y vencidos los plazos para interponer los recursos administrativos, aquel adquiere la condición de firme.

SUB CAPÍTULO V
SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN EL MARCO DEL
CONTRATO DE ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE INVALIDEZ, SOBREVIVENCIA Y GASTOS
DE SEPELIO

Artículo 68°.- Objeto.

Las entidades participantes del SPP pueden solicitar a la SBS la solución de controversias en el marco del Contrato de Administración de los riesgos de invalidez, sobrevivencia y gastos de sepelio, ante cualquier divergencia que pueda surgir entre las partes contratantes, respecto a la aplicación o interpretación de disposiciones reglamentarias que regulen el SPP, sobre la base de las consideraciones expuestas en el artículo 263° del Título VII del presente Compendio de Normas del SPP. En los casos



que las solicitudes sean invocadas por la AFP, esta podrá actuar por cuenta propia o al tomar conocimiento de una comunicación de parte del afiliado o beneficiario, según corresponda.

Artículo 69°.- Presentación de la solicitud de Solución de Controversia.

Las solicitudes deberán contener, cuanto menos, los requisitos señalados en el artículo 56° de la presente resolución, con excepción del inciso e). Sin perjuicio de ello, cabe señalar que las empresas de seguros deberán observar el plazo a que se refiere el tercer párrafo del artículo 263° del Título VII de Compendio de Normas del SPP, para atención de la solicitud de cobertura del afiliado del SPP, previamente a la tramitación de una controversia.

Artículo 70°.- Procedimiento.

Las solicitudes que se presenten se sujetan, en lo que resulte pertinente, a los procedimientos y plazos establecidos en el artículo 57° del presente título, según la entidad participante que haya solicitado la controversia.

Artículo 71°.- Incumplimiento de la entidad participante en remitir información.

En caso la entidad participante no remita la información solicitada, la SAAFP la declarará en rebeldía, según lo dispuesto en el artículo 223° de la Ley N° 27444.

Artículo 72°.- Evaluación de la información remitida por la entidad participante.

Para efectos de la evaluación de la información, se tendrá en cuenta lo dispuesto por el artículo 59° del presente título.

Artículo 73°.- Pronunciamiento para la Solución de Controversias.

Concluida la recolección de información y de medios probatorios, y en adición a lo establecido en el segundo párrafo del artículo 263° del Título VII de Compendio de Normas del SPP, la SAAFP evaluará y analizará lo actuado, emitiendo el respectivo pronunciamiento, el que tiene la condición de acto administrativo, pronunciándose sobre los hechos controvertidos, declarándose fundado o no fundado la respectiva controversia, lo cual será notificado a las entidades participantes involucradas.

Artículo 74°.- Impugnación.

En caso las entidades participantes del SPP no se encuentren conformes con el pronunciamiento que emita la Superintendencia, podrán impugnarlo, presentando los recursos de reconsideración y/o apelación de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, vencido el plazo establecido para la interposición de los recursos impugnativos de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General, el expediente será archivado. Sin perjuicio de ello, en caso hubieran hechos nuevos que no se hubieran contemplado en el procedimiento administrativo, podrá iniciarse un nuevo procedimiento de acuerdo al trámite y plazos previstos para éste.

SUB CAPÍTULO VI
SOLUCION DE CONTROVERSIAS EN EL MARCO
DEL CONTRATO DE RENTAS VITALICIAS PREVISIONALES

Artículo 75°.- Objeto.

Cualquier recurrente con legítimo interés puede solicitar a la SBS la solución de controversias respecto del Contrato de Rentas Vitalicias Previsionales que tenga por origen directo la interpretación y/o aplicación de las disposiciones reglamentarias que regulen el SPP, sobre la base de las consideraciones expuestas en el artículo 267A° del Título VII del presente Compendio de Normas del SPP.

Artículo 76°.- Presentación de la solicitud de Solución de Controversia.



Las solicitudes deberán contener, cuanto menos, los requisitos señalados en el artículo 56° de la presente resolución, con excepción del inciso e).

Artículo 77°.- Procedimiento.

Las solicitudes que se presenten se sujetan, en lo que resulte pertinente, a los procedimientos y plazos establecidos en el artículo 57° del presente título, según la entidad participante que haya solicitado la controversia.

Artículo 78°.- Incumplimiento de la entidad supervisada en remitir información.

En caso la entidad participante no remita la información solicitada, según el inciso c) del artículo 58° de la presente resolución, en el plazo señalado, la SAAFP la declarará en rebeldía, según lo dispuesto en el artículo 223° de la Ley N° 27444. Sin perjuicio de la declaratoria de rebeldía, la SAAFP podrá solicitar información adicional para establecer la solución del reclamo.

Artículo 79°.- Evaluación de la información remitida.

Para efectos de la evaluación de la información, se tendrá en cuenta lo dispuesto por el artículo 60° del presente título.

Artículo 80°.- Pronunciamiento de la Solicitud de Solución de Controversia.

Concluida la recolección de información y de medios probatorios, la SAAFP evaluará y analizará lo actuado, emitiendo el respectivo pronunciamiento, el que tiene la condición de acto administrativo, pronunciándose sobre los hechos controvertidos, declarándose fundado o no fundado la respectiva controversia, lo cual será notificado al recurrente.

Artículo 81°.- Impugnación.

En caso la empresa de seguros el recurrente o se encuentren conformes con el pronunciamiento que emita esta Superintendencia, podrán impugnarlo, presentando los recursos de reconsideración y/o apelación de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General.

Asimismo, vencido el plazo establecido para la interposición de los recursos impugnativos de conformidad con la Ley del Procedimiento Administrativo General, sin que se haya interpuesto alguno de éstos, el expediente será archivado. Sin perjuicio de ello, en caso hubieran hechos nuevos que no se hubieran contemplado en el procedimiento administrativo, podrá iniciarse un nuevo procedimiento de acuerdo al trámite y plazos previstos para éste.”

Artículo Segundo.- Asimismo, incorporar los siguientes acápites en la secciones II y III, Infracciones Graves y Muy Graves, del Anexo 4 correspondientes a Infracciones específicas del SPP, de la Resolución SBS N° 816-2005, que aprueba el Reglamento de Sanciones, según los textos siguientes:

“Anexo 4

II.- Infracciones Graves

- No evidenciar las gestiones realizadas en aquellos casos en que los procedimientos se encuentren supeditados a entidades fuera del ámbito del SPP.

III.- Infracciones Muy Grave

- No cumplir con una medida cautelar y/o correctiva dispuesta por la Superintendencia.
- No cumplir con el pronunciamiento emitido por la Superintendencia en el marco de un procedimiento de solución de controversias y reclamos.”

Artículo Tercero.- En todo lo no previsto en el presente capítulo, se aplicará las normas del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444



Artículo Cuarto.- Teniendo en consideración lo dispuesto por el artículo 54° del Capítulo IX del Título IV, el procedimiento de reclamos y en general lo dispuesto por el referido capítulo resultará de aplicación igualmente a procesos como los de planes de permanencia, convenios de aportes voluntarios, solicitudes de traspaso, traslados y/o cambios de Fondos y, en general, a todo procedimiento relativo al SPP.

Artículo Quinto.- Las disposiciones de la presente resolución entran en vigencia a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial “El Peruano”.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

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