



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

## AVISO

### **PROYECTO DE RESOLUCIÓN QUE APRUEBA LA NORMA QUE REGULA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SBS A LOS CIUDADANOS Y LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA LAS EMPRESAS SUPERVISADAS**

---

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) publica el proyecto de Resolución que aprueba la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, en reemplazo de la actual Resolución SBS N° 4464-2016.

El objetivo del proyecto de Resolución es contar con políticas, compromisos, enfoques y principios claros en los diversos procedimientos de cada uno de los servicios de atención a los ciudadanos, así como determinar lineamientos para la conclusión anticipada de denuncias.

En este sentido en el proyecto de Resolución SBS:

- a) Adecúa la normativa a la política de gestión de calidad, con compromisos claros para la atención de los ciudadanos.
- b) Determina enfoques aplicables a los servicios que se brinda a los ciudadanos, con la finalidad de mejorar los procedimientos de atención.
- c) En concordancia con lo señalado en el literal previo, define los principios aplicables a estos procedimientos.
- d) Establece la naturaleza de las denuncias presentadas contra las empresas supervisadas, así como define las formas de conclusión anticipada del trámite de este tipo de procedimiento.

Para facilitar el proceso de envío oportuno de los comentarios al proyecto antes mencionado, se ha habilitado el formulario electrónico, permaneciendo activo hasta el viernes 19 de abril de 2024, fecha a partir de la cual, se iniciará el proceso de consolidación del mencionado proyecto de norma.

Agradecemos su participación y comentarios al mencionado proyecto.

San Isidro, 20 de marzo de 2024

**Departamento de Regulación**