



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Lima, 9 de enero de 2025

Resolución S. B. S.

N° 00095-2025

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

CONSIDERANDO:

Que, la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones se encarga de regular, supervisar y fiscalizar las entidades del sistema financiero, sistema de seguros y privado de pensiones, así como a otras entidades cuya supervisión haya sido encargada por otras leyes especiales, conforme a lo dispuesto en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N.º 26702, la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF y otras leyes;

Que, mediante la Trigésima Segunda Disposición Final y Complementaria de la Ley N.º 26702 se establecen disposiciones aplicables a la publicación de proyectos normativos;

Que, dicha disposición es concordante con el artículo IV del Título Preliminar del Texto Único Ordenado de la Ley N.º 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por el Decreto Supremo N.º 004-2019-JUS que establece el principio de participación de los administrados en el proceso de decisiones públicas, así como con el capítulo IV del Reglamento que establece disposiciones sobre publicación y difusión de normas jurídicas de carácter general, resoluciones y proyectos normativos, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2024-JUS;

Que la Superintendencia considera pertinente dictar medidas orientadas a brindar un espacio prudente para la innovación en la provisión de servicios dentro del SPP, sin dejar de lado el resguardo de los derechos de los afiliados, aspecto de significativa relevancia si se trata de ahorros forzosos, ya que busca que la innovación tecnológica contribuya a alcanzar objetivos como aumentar la cobertura, fomentar el ahorro previsional voluntario y mejorar la eficiencia operativa de las AFP, por lo que se ajusta las normas vinculadas a los canales de atención de dichas entidades;

Que adicionalmente, resulta necesario modificar la Resolución SBS N° 11718-2008, que aprobó el Reglamento Operativo que dispone el procedimiento administrativo de desafiliación del SPP por la causal de falta de información, dispuesta por el Tribunal Constitucional según sentencias recaídas en los Expedientes N° 1776-2004-AA/TC N° 07281-2006-PA/TC; en la medida que en el procedimiento para la desafiliación, el artículo 4° hace referencia a que el afiliado podrá acercarse para el trámite ante la AFP o agencia del Centro de Información y Atención de



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

Desafiliación del SPP (CIAD), cuando actualmente los trámites que siguen los afiliados al interior del SPP, pueden realizarse de acuerdo a los diferentes canales que implemente la AFP;

Que, en cumplimiento de lo antes referido la Superintendencia dispone aprobar mediante resolución de Superintendencia sus proyectos normativos y publicarlos en su sede digital con el objetivo de asegurar la participación efectiva del público en general;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica,

RESUELVE:

Artículo Primero. - Autorizar la difusión en consulta pública del proyecto normativo que modifica Modificar los títulos II, III, IV, V, VII, VIII y XI del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, así como el Reglamento Operativo que dispone el procedimiento administrativo de desafiliación del SPP por la causal de falta de información, dispuesta por el Tribunal Constitucional según sentencias recaídas en los Expedientes N° 1776-2004-AA/TC N° 07281-2006-PA/TC, en la sede digital de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (www.sbs.gob.pe).

Artículo Segundo. - El plazo para que el público en general pueda remitir a la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP sus comentarios y observaciones sobre el proyecto señalado en el artículo anterior es de 30 días calendario, contados desde el día siguiente de la fecha de publicación de la presente resolución en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SERGIO JAVIER ESPINOSA CHIROQUE

Superintendente de Banca, Seguros y AFP



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Lima, «Dia» de «Mes» de «Anio»

«TipoExpedienteSbs»
N° «NumExpedienteSbs»
El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones,

CONSIDERANDO

Que los incisos d) y l) del artículo 57 de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, cuyo Texto Único Ordenado fue aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF, en adelante Ley del SPP, establecen que son atribuciones y obligaciones de la Superintendencia reglamentar el funcionamiento de las AFP y el otorgamiento de las prestaciones que éstas brindan, así como expedir resoluciones que incorporen nuevas modalidades de operaciones y servicios a la actividad de las AFP dentro de los fines de las mismas;

Que el artículo 21-A de la Ley del SPP, sobre promoción y gestión de los servicios de la AFP, dispone que éstas deben prestar sus servicios de atención al público a través de locales debidamente autorizados por la Superintendencia;

Que el artículo 13 de la Ley del SPP, referido a la constitución de una AFP, dispone que éstas no pueden funcionar en locales en los que funcionen otras entidades, salvo lo señalado en el artículo 21-A referido a la promoción y gestión de los servicios de la AFP;

Que, complementariamente, el artículo 95 del Reglamento de la Ley del SPP, aprobado por Decreto Supremo N° 004-98-EF, en adelante Reglamento de la Ley del SPP, referido a los locales de la AFP, dispone que las AFP deben mantener cuando menos un local de atención al público, el cual debe contar con una adecuada infraestructura, y que ningún local, sea éste dedicado a labores administrativas o a la atención al público, puede estar ubicado en locales donde funcionen otras empresas o entidades cualquiera sea su naturaleza, que induzca al público a identificar a la AFP con éstas;

Que el artículo 21-A de la Ley del SPP dispone que, para todos los efectos, la prestación y/o expansión en los canales de venta de los servicios por parte de la AFP resultan concordantes con lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley del SPP, estando expresamente prohibida la realización de las denominadas ventas atadas bajo este ámbito;

Que es necesario establecer condiciones mínimas aplicables a todos los canales de atención que las AFP decidan implementar, a fin de garantizar un estándar mínimo en la calidad de los servicios ofrecidos a través de estos canales;

Que, a la fecha, la Superintendencia ha emitido disposiciones que promueven el uso de canales alternativos por parte de las AFP para diversos trámites, como traspasos, devoluciones de aportes y el otorgamiento de pensiones y beneficios, cumpliendo con determinadas condiciones mínimas;



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Que el incremento en el uso de canales digitales por parte de las empresas supervisadas originó que la Superintendencia emita el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante la Resolución SBS N° 504-2021, a fin de que las empresas fortalezcan sus capacidades de ciberseguridad y en procesos de autenticación, tomando en cuenta los estándares y buenas prácticas internacionales sobre seguridad de la información;

Que en dichas circunstancias, es necesario modificar la regulación sobre canales de atención en el SPP, de modo tal que esta acompañe el cambio de modelo de negocio y facilite el uso intensivo de la tecnología para promover el ahorro previsional, garantizando al mismo tiempo la calidad del servicio para los afiliados y el público en general;

Que las medidas planteadas en la presente resolución están orientadas a brindar un espacio prudente para la innovación en la provisión de servicios dentro del SPP, sin dejar de lado el resguardo de los derechos de los afiliados, aspecto de significativa relevancia si se trata de ahorros forzosos, ya que busca que la innovación tecnológica contribuya a alcanzar objetivos como aumentar la cobertura, fomentar el ahorro previsional voluntario y mejorar la eficiencia operativa de las AFP;

Que adicionalmente, resulta necesario modificar la Resolución SBS N° 11718-2008, que aprobó el Reglamento Operativo que dispone el procedimiento administrativo de desafiliación del SPP por la causal de falta de información, dispuesta por el Tribunal Constitucional según sentencias recaídas en los Expedientes N° 1776-2004-AA/TC N° 07281-2006-PA/TC; en la medida que en el procedimiento para la desafiliación, el artículo 4° hace referencia a que el afiliado podrá acercarse para el trámite ante la AFP o agencia del Centro de Información y Atención de Desafiliación del SPP (CIAD), cuando actualmente los trámites que siguen los afiliados al interior del SPP, pueden realizarse de acuerdo a los diferentes canales que implemente la AFP;

Que a efectos de recoger las opiniones del público respecto de las propuestas de modificación a la normativa del SPP, se dispone la publicación del proyecto de resolución sobre la materia en la sede digital de la Superintendencia, conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 009-2024-JUS;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por 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, en los artículos 25 y 57 de la Ley del SPP, y en la tercera disposición final y transitoria del Reglamento de la Ley del SPP,

RESUELVE:

Artículo Primero.- Modificar el Título III del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a Gestión Empresarial, aprobado por Resolución N° 053-98-EF/SAFP, conforme a lo siguiente:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

1. Incorporar los artículos 2°-A, 2°-B y 2°-C al Subcapítulo I del Capítulo I, conforme a los textos siguientes:

“SUBCAPITULO I

DISPOSICIONES GENERALES

(...)

Artículo 2°-A.- Definiciones. Para efecto de lo dispuesto en el presente título se debe considerar las siguientes definiciones:

- a) Canal: es el medio a través del cual la AFP ofrece servicios y brinda atención a los trámites vinculados a operaciones en de la administración de fondos de pensiones, reclamos y requerimientos. El canal puede ser telefónico, digital o presencial.
- b) Canal digital: de acuerdo con lo establecido en el Reglamento para la Gestión de la Seguridad de la Información y la Ciberseguridad, aprobado mediante Resolución SBS N° 504-2021 o norma que lo sustituya.
- c) Canal presencial: es el canal que utiliza interacciones con el público en un entorno físico.

Artículo 2°-B.- Calidad de servicio en los canales de atención de las AFP. La AFP debe implementar un modelo de atención soportado en canales, que permita el registro y seguimiento de todos los trámites en el SPP, así como de los requerimientos y reclamos de afiliados y público en general.

La AFP debe mantener actualizada y accesible una lista de sus canales de atención, que incluya direcciones físicas, números de teléfono, dirección web y horarios de atención. Además, debe informar que no es necesaria la intervención de terceros para realizar los trámites.

Para garantizar un servicio de calidad, la AFP debe cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Disponibilidad:
 - i. Los canales de atención deben operar durante horarios establecidos que sean convenientes para los usuarios, y deben contar con la infraestructura necesaria para garantizar un atención ágil y efectiva.
 - ii. La información y orientación proporcionada a los usuarios debe ser gratuita.
- b) Identificación plena:
 - i. El personal de atención debe estar claramente identificado para que los usuarios sepan a quién se dirigen.
 - ii. Cualquier material utilizado para brindar orientación debe identificar claramente a la AFP.
- c) Igualdad y accesibilidad:
 - i. Todos los usuarios deben recibir un trato equitativo, asegurando igualdad en el acceso a los servicios.
 - ii. El modelo de atención de canales implementado, debe permitir el acceso a personas que presenten limitaciones tecnológicas, condiciones de salud, edad, entre otras.
- d) Capacitación:
 - i. El personal debe contar con la capacidad de absolver las consultas y requerimientos que le formulen respecto de los productos y servicios de la AFP a fin de asegurar una atención idónea. A dicho efecto, se debe desarrollar planes de capacitación y actualización permanente.
- e) Tiempo de respuesta razonable:
 - i. Se deben establecer estándares claros para los tiempos de respuesta en la atención de consultas y reclamos, garantizando celeridad.
- f) Transparencia y previsibilidad:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

- i. Proporcionar información clara sobre las características y requisitos de los productos y servicios, permitiendo a los usuarios tomar decisiones informadas.
- g) Comunicación:
 - i. Se debe utilizar un lenguaje claro y comprensible en todas las interacciones con el usuario, tanto en la atención directa como en los materiales informativos.
- h) Supervisión y mejora continua
 - i. Se debe implementar mecanismos para medir y monitorear, periódicamente, la calidad del servicio, diferenciando el canal por el cual este se provea. Con base en los resultados obtenidos, se establece el plan de mejora continua.

Artículo 2°-C.- Políticas y Procedimientos para la gestión de canales. La AFP debe establecer políticas y procedimientos aprobados por el Directorio para la gestión de sus canales de atención, que permitan cumplir con las condiciones establecidas en el artículo 2°-B. Estas políticas deben considerar, entre otros aspectos, los siguientes:

- a) Objetivos y metas que se pretenden alcanzar a través de los canales de atención.
- b) Tiempos de respuesta y/o espera específicos para cada tipo de canal.
- c) Criterios y procedimientos para informar a los afiliados sobre eventos de interrupción en la atención.
- d) Criterios claros para la apertura y cierre de cada tipo de canal.
- e) Programas de capacitación continua para el personal que atiende en los canales aprobados.
- f) Medidas de seguridad y privacidad que aseguren la protección de la información de los usuarios en todos los canales.
- g) Mecanismos para la evaluación y mejora continua de los canales aprobados.
- h) Información clara y accesible sobre los canales de atención disponibles.”

2. Sustituir los artículos 3°, 7°, 8°, 9° y 87°, así como el segundo párrafo del artículo 14° y el segundo párrafo 15°, conforme a los textos siguientes:

“Artículo 3°.- Establecimientos. Condiciones generales. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95° del Reglamento, los establecimientos de una AFP destinados para la atención al público deben cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Ser independientes y de uso exclusivo de la AFP.
- b) No estar ubicados en locales donde funcionen empresas o entidades que, debido a la naturaleza de sus actividades, puedan inducir al público a identificarlos o asociarlos con las AFP.
- c) Contar con un aviso visible en el exterior que identifique claramente la denominación social de la AFP.
- d) Ofrecer al menos seis horas de atención diaria durante todos los días laborables del año.

Para los fines del presente artículo, se considera lo siguiente:

- a) Las empresas o entidades son aquellas que pertenezcan al sistema financiero o de seguros y que se encuentran bajo supervisión de la Superintendencia.
- b) Se entiende por "actividad" cualquier acción visible para el público o anunciada mediante avisos en el local.”

“Artículo 7°.- Agencia. Concepto. La agencia constituye un tipo de canal presencial de la AFP. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 del Reglamento, la AFP debe mantener cuando menos una agencia de atención al público.”



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

“Artículo 8°.- Requisitos para la apertura de una agencia. Para abrir una agencia, la AFP debe cumplir con presentar una solicitud ante la Superintendencia que contenga la siguiente información:

- a) Copia del documento en el que conste el acuerdo de apertura de agencia, adoptado por el órgano social competente.
- b) Informe suscrito por la Gerencia General que sustente la decisión adoptada.
- c) Declaración Jurada del Gerente General de la AFP referida al cumplimiento de las condiciones de funcionamiento y operatividad de la agencia.”

“Artículo 9°.- Condiciones operativas mínimas en agencias. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 95° del Reglamento, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 2°-B del presente Título, cada agencia debe cumplir con lo siguiente:

- a) Tener en su exterior y de modo visible un aviso que identifique claramente la denominación social de la AFP.
- b) Poner a disposición del público la información correspondiente a la AFP y al SPP, así como los formatos para las operaciones a ser efectuadas por los afiliados, beneficiarios, empleadores y público en general.”

“Artículo 14°.- Cierre de una agencia.

(...)

Una vez que la AFP obtenga la autorización para cerrar la agencia, o si la Superintendencia no se pronuncia dentro de los ocho días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la solicitud, la AFP debe informar al público la fecha exacta del cierre, los canales disponibles para la atención, así como la agencia más cercana a la que los afiliados y el público en general pueden acudir luego del cierre.”

“Artículo 15°.- Cambio de dirección en una misma localidad.

(...)

La Superintendencia evalúa la documentación recibida y, dentro de un plazo máximo de ocho días hábiles a partir de la fecha de recepción, emite la resolución correspondiente. En caso de ser favorable, se expide el certificado que autorice el cambio de dirección, procediendo luego a inscribirlo en el registro correspondiente. Una vez obtenida la autorización para el cambio de dirección, la AFP debe informar a los afiliados y público en general sobre dicho cambio.

(...)”

“Artículo 87°.- Interconexión. Mediante la utilización de tecnología vigente y con los mecanismos de seguridad adecuados, cada AFP debe estar en capacidad de interconectarse con la Superintendencia de tal manera que permita el acceso a la información a sus bases de datos de manera remota.”

3. **Derogar el último párrafo del artículo 15°, los artículos 81° (Procesamiento de datos y otros), 86°(Inventario) y 88°(Inventario de bienes informáticos), los Subcapítulos III (Constitución de oficinas de asesoramiento previsional y puestos móviles y representantes-AFP) y IV (Constitución de los centros de información y atención para la desafiliación) del Capítulo I, así como la sexta disposición final y transitoria.**

Artículo Segundo.- Modificar el inciso iv) del párrafo 3.a) y los incisos i) y ii) del párrafo 3.c) del artículo 14°, el inciso v) del párrafo c.1) e incisos d.1) y d.2) del



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

párrafo d) del artículo 20-c°, y el literal k) del tercer párrafo del artículo 21° del Título II del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones referido a autorizaciones de organización de organización y funcionamiento de las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución N° 054-98-EF/SAFP, conforme a los siguientes textos:

“Artículo 14°.- Estudio de factibilidad.

(...)

3. Análisis de Gestión.

a) Planeamiento Estratégico:

(...)

iv) Describir los canales y el rol de los promotores dentro de dicha estrategia.

(...)

c) Equipamiento:

(...)

ii) Localización de la sede principal y los canales presenciales.

iii) Condiciones de seguridad de todos los canales de atención y equipamiento de los canales presenciales.

(...)”

“Artículo 20-C°.- Perfil de plan de negocios para organizar una AFP.

(...)

c) Análisis de gestión

(...)

c.1)

(...)

v. Canales estimados para el inicio de sus actividades, así como su programa de expansión previsto en relación con el cumplimiento de metas de captación de su mercado objetivo;

(...)

d) Equipamiento

d.1) Localización de la sede principal y los canales presenciales.

d.2) Condiciones de seguridad de los canales de atención y equipamiento de los canales presenciales.

(...)”

“Artículo 21°.- Solicitud de funcionamiento.

(...)

k) Solicitud de autorización de canales, cuando corresponda.

(...)”

Artículo Tercero.- Modificar el Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a información al afiliado y al público en general, aprobado por Resolución N° 053-98-EF/SAFP, conforme a lo siguiente:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

1. **Sustituir el primer párrafo del artículo 8°, el numeral 3 del artículo 29°, el numeral 1 del artículo 32°, así como los artículos 13° y 27°, conforme a los textos siguientes:**

“Beneficios y prohibiciones

Artículo 8°.-

Las AFP, de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley, pueden auspiciar actividades e implementar programas de beneficios a sus afiliados únicamente en aquellos casos en que los objetivos no tengan relación directa con beneficios reales o simbólicos que pudieran tener por finalidad mantener o captar afiliados bajo su administración. Para estos efectos, entiéndase como un programa de beneficios a aquel cuyo objetivo se encuentra directamente relacionado a proveer mejoras en la gestión de sus procesos operativos internos, a fomentar una mayor cultura previsional o al desarrollo del SPP; tiene una temporalidad definida y cuya efectividad es evaluada y monitoreada de manera continua por la AFP.

Cuando la AFP implemente programas de beneficios deberá comunicar a esta Superintendencia a más tardar el décimo día útil de la fecha de su implementación.

(...)”

“Información obligatoria en los canales

Artículo 13°.-

La AFP está obligada a proporcionar al público, en sus canales presenciales y en su página web, la información señalada en el artículo 98° del Reglamento de la Ley, así como los principales aspectos de consulta del SPP, que comprenden, al menos, los siguientes temas:

1. Incorporación al SPP: cuenta individual de capitalización (CIC), apertura de cuenta obligatoria y cuenta voluntaria.
2. Aportes obligatorios al SPP, prima de seguro y estructura de comisiones por administración de cuentas.
3. Bono de Reconocimiento.
4. Aportes voluntarios, con y sin fin previsional.
5. Traspasos entre AFP.
6. Cambio de un fondo de pensiones a otro dentro de la misma AFP.
7. Modalidades de pensión, prestaciones y productos previsionales en el SPP.
8. Jubilación: regímenes generales y especiales.
9. Sistema evaluador de invalidez y organismos participantes.
10. Invalidez y funcionamiento del seguro previsional.
11. Supervivencia, gastos de sepelio y funcionamiento del seguro previsional.
12. Regímenes especiales de jubilación en el SPP.
13. Fondos múltiples en el SPP: tipos de fondos de pensiones.
14. Pensión mínima en el SPP.
15. Convenios de seguridad social.”

“Constancia de Atención

Artículo 27°.- La AFP debe emitir una constancia de atención al terminar cada requerimiento o consulta de un potencial pensionista. Esta constancia acredita que el individuo ha obtenido la información necesaria respecto de los requisitos, condiciones, opciones de pensión, características y procedimientos vinculados con los beneficios que busca o ya recibe, destacando aquellos aspectos que podrían afectar su situación pensionaria o de beneficios en general.

La constancia de atención debe contener como mínimo la siguiente información:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

1. Número o código de atención.
2. Datos personales del potencial pensionista y del representante de la AFP.
3. Temas materia de requerimiento, según el Anexo N° 1.
4. Fecha y duración de la atención.
5. Confirmación de asesoramiento sobre opciones de pensión y requerimientos del SPP.
6. Evaluación de todas las alternativas de pensiones en el SPP, según el Anexo N° 2, en términos de la posibilidad de acceder a uno o varios beneficios de ellos, sobre la base de la información presentada, señalando las consideraciones tenidas en cuenta para la evaluación, los requisitos que se necesitan verificar, las diferencias que existen entre una y otra opción, los motivos por los cuales no procedería, así como cualquier otra información relevante para que los afiliados o sus beneficiarios puedan realizar una elección correcta de aquel beneficio previsional que le ofrece las mejores condiciones en términos de acceso, cobertura y/o pensión.

La AFP debe permitir al potencial pensionista registrar en la constancia de atención las observaciones, sucesos y/o hechos que estime conveniente manifestar sobre el servicio recibido, tanto de la atención de la AFP como de la información proporcionada. Esta constancia está a disposición de la Superintendencia.

Cuando la atención sea mediante canales no presenciales, la AFP debe enviar la constancia de atención dentro de un plazo máximo de cinco días hábiles, utilizando el canal de atención elegido por el potencial pensionista.

La constancia de atención debe incluir un "aviso importante" que indique lo siguiente: "Estimado afiliado y/o beneficiario: conserve esta constancia como prueba del servicio de atención, orientación e información brindado por la AFP".

La AFP debe conservar en la Carpeta Individual del Afiliado, un ejemplar de la Constancia de Atención brindada al potencial pensionista."

"Características generales de orientación e información

Artículo 29°.-

(...)

3. Los tipos y medios de comunicación que la AFP debe utilizar como estándar en el servicio de atención, orientación e información a potenciales pensionistas deben ser aquellos incluidos en el Plan Integral de Orientación e Información a afiliados y beneficiarios próximos a pensionarse aprobado por la AFP que deben incorporar medios de tipo personalizado procurando que los productos cumplan con los intereses de estos y cubran sus potenciales necesidades, así como, medios no personalizados.

(...)"

"Condiciones de la orientación información proporcionada al afiliado

Artículo 32°.-

1. Los requerimientos de información recibidos por escrito incluidos aquellos efectuados vía correspondencia electrónica, deben ser atendidos por personal capacitado dentro de los plazos establecidos en los manuales de atención de reclamos y requerimientos de la AFP, los cuales no deben exceder quince días hábiles. Las respuestas a reclamos y requerimientos de información de potenciales pensionistas u orientación brindada, son notificadas por el mismo medio por parte de la AFP, salvo que el afiliado haya solicitado se le notifique por otro medio. Para tal efecto, la AFP establece procedimientos y políticas que garanticen la debida y oportuna



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

notificación de las respuestas. _Además, la AFP debe conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Estos cargos deben acreditar, cuando menos, los siguientes datos: nombre completo de la persona que recibe la comunicación, tipo y número de su documento de identidad, firma, fecha y hora de la notificación, de ser aplicable.”

2. Derogar el artículo 31° (Atributos de calidad de los servicios de atención presencial).

Artículo Cuarto.- Modificar el literal a) del primer párrafo del Artículo 119°-N y el primer párrafo del artículo 144° del Título V del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a afiliación y aportes, aprobado por Resolución N° 080-98-EF/SAFP, conforme a los siguientes textos:

“Artículo 119°-N.- Medios para el ejercicio de la devolución de aportes obligatorios.

(...)

- a) Medio presencial.- Donde el afiliado acude a algún canal presencial de la AFP para alcanzar el Formulario de Devolución de Aportes Obligatorios – Ley 30237 firmado en original y copia, así como una copia de su documento de identidad. La AFP es responsable de mantener dichos canales con la logística y documentación necesaria para atender los requerimientos de los afiliados. La sola manifestación de voluntad del afiliado de solicitar la devolución de sus aportes obligatorios debe permitirle al afiliado culminar con su trámite en dicha oportunidad.

Dicho formulario debe registrar, cuando menos, lo siguiente:

- i. Nombres y apellidos del afiliado solicitante.
- ii. La voluntad de solicitar la devolución de aquellos aportes obligatorios comprendidos bajo los alcances de la Ley N° 30237.
- iii. Tipo y número del documento de identidad, el domicilio y el número telefónico de contacto correspondiente (fijo y/o móvil), así como la dirección de correo electrónico, de ser el caso.
- iv. Medio por que el desea le provean la devolución de sus aportes obligatorios, de modo opcional (por ejemplo, abono en cuenta bancaria o cheque de entidad bancaria).
- v. Lugar y fecha.
- vi. Firma del afiliado.”

“Artículo 144°.- Solicitud de devolución de desigualdades positivas. Los empleadores pueden solicitar la devolución de los aportes por exceso realizados que hubiesen detectado o de aquellos que hubieran sido comunicados por la AFP. Para estos efectos, los empleadores hacen uso de la Solicitud de Devolución de Aportes por Exceso de que trata el Anexo XXVII del presente Título. Dicha solicitud debe estar a disposición de los empleadores para su llenado y presentación en todos los canales presenciales y por lo menos en el canal que se soporte en el sitio web de la AFP.

(...)”

Artículo Quinto.- Modificar el primer párrafo del artículo 13°, inciso a.3) de la Sección I del artículo 39°, primer párrafo del artículo 46, primer párrafo del artículo 70°, segundo párrafo del artículo 92°, primer párrafo del artículo 149°, el literal a) del primer párrafo del artículo 195, primer párrafo del artículo 196°, literal a) del primer párrafo del artículo 197°, tercer párrafo del artículo 208°, primer párrafo del artículo 217°, literal a) del primer párrafo del artículo 226°, tercer párrafo del artículo 236°, tercer párrafo del artículo 241°, segundo párrafo del artículo 245° del Título VII del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a prestaciones, aprobado por Resolución N° 232-98-EF/SAFP, conforme a los siguientes textos:



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

“Artículo 13°.- Cambio de modalidad de pensión. El afiliado puede solicitar el cambio de modalidad de pensión ante la AFP por una sola vez. El afiliado que desee cambiar de modalidad hace uso de la Solicitud de Cambio de Modalidad de Pensión que como Anexo N° 3 forma parte del presente Título, y que debe estar disponible en todos los canales de la AFP, adjuntando la documentación pertinente, debiendo presentar la solicitud ante la AFP a más tardar el mes anterior al último del período anual que corresponda a cada recálculo.

(...)”

“Artículo 39°.- Repacto de Renta Temporal con Renta Vitalicia Diferida.

(...)

a.3.) Una vez recibida tal comunicación, el afiliado o los beneficiarios, pueden hacer uso de la Solicitud de Cambio de Modalidad de Pensión, que como Anexo N° 3 forma parte de presente Título, y que debe estar disponible en los canales de la AFP, adjuntando la documentación pertinente. El solicitante del adelanto debe llenar las secciones I y III del formato. En la sección III debe indicarse el adelanto solicitado en la Renta Vitalicia.

(...)”

“Artículo 46°.- Distribución del formato de Solicitud de Pensión de Jubilación. Con relación a la Solicitud de Pensión de Jubilación, dicho formato debe estar a disposición del público en todos los canales de la AFP para su debido llenado y entrega.”

“Artículo 70°.- Distribución del formato de Solicitud de Pensión de Invalidez. Con relación a la Solicitud de Pensión de Invalidez, dicho formulario debe estar a disposición del público en todos los canales de la AFP para su debido llenado y entrega.”

“Artículo 92°.- Solicitud de Pensión de Sobrevivencia.

(...)

Dicho formulario debe estar a disposición del público en todos los canales de la AFP para su debido llenado y entrega.”

“Artículo 149°.- Participación del COMAFP y Médicos representantes. En aquellos casos en que la AFP en la que se encuentre afiliado el trabajador carezca de un canal presencial en la localidad de que se trate, el personal administrativo que asista al COMAFP en las labores de su competencia, tienen por funciones las siguientes:”

“Artículo 195°.- Presentación de solicitud.

(...)

a) Alcanzar vía alguno de los canales de la AFP una "Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez", que como Anexos N° 2 y N° 18 forma parte del presente Título, en la que manifiesten y detallen los requisitos que sustentan su pedido. En aquellos lugares en donde no haya un canal presencial en la que un trabajador se encuentre afiliado, las solicitudes deben alcanzarse al médico representante.”

“Artículo 196°.- Distribución de la Solicitud. La solicitud de que trata el inciso a) del artículo 195, está a disposición del público en los canales de la AFP para su debido llenado y entrega. En aquellos lugares donde no existan un canal presencial, el formato de solicitud debe estar disponible en las oficinas del médico representante.”



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

“Artículo 197°.- Procedimiento para la evaluación de invalidez.

(...)

- a) La AFP o el médico representante de ser el caso, dentro de los cinco días hábiles de haber recibido la solicitud de evaluación y calificación de invalidez, corre traslado de esta así como de la documentación de sustento al COMAFP, a efectos de que este determine la condición del solicitante. Asimismo, la AFP en la misma oportunidad, debe comunicar dicha información a las empresas de seguros que administren el seguro previsional a fin de poner en su conocimiento la referida solicitud;

(...)”

“Artículo 208°.- Pago de los gastos de los exámenes médicos.

(...)

A dicho efecto, el afiliado, vía alguno de los canales de la AFP, debe solicitar una evaluación de su condición económica con el objeto de acreditar su imposibilidad de realizar los gastos correspondientes a los exámenes médicos. Una vez hecho esto, la AFP emite una constancia en la que anota la procedencia o improcedencia de la solicitud alcanzada. Si la solicitud fuese rechazada, el afiliado puede apelar de tal decisión ante la Superintendencia, debiendo para tal fin alcanzar una comunicación escrita a esta institución, la que resuelve en última instancia sobre la materia.”

“Artículo 217°.- Lugares donde requerir la solicitud. La solicitud de que trata el artículo 216 está a disposición del público en los canales de la AFP para su debido llenado y envío. En aquellos lugares donde no exista un canal presencial, el formato de dicha solicitud debe estar disponible en las oficinas del médico representante de la AFP.

(...)”

“Artículo 226°.- Procedimiento para la calificación de invalidez COMAFP.

(...)

1. Presentar la "Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez" vía uno de los canales de la AFP en la que el causante hubiese estado afiliado. En las ciudades donde no existan un canal presencial, las solicitudes deben ser presentadas ante el médico representante. En caso de que el solicitante estuviese física o mentalmente incapacitado de efectuar dicha solicitud por sus propios medios, puede efectuarlo por intermedio de otra persona, debiendo para tal fin acompañar el documento médico que acredite tal impedimento. En dicha circunstancia, la AFP o el médico representante, el que corresponda, debe cumplir con certificar la imposibilidad de concurrencia del solicitante.

(...)”

“Artículo 236°.- Apelación de beneficiarios.

(...)

La solicitud de apelación debe ser entregada por el representante de los beneficiarios vía uno de los canales de la AFP o en las oficinas de los médicos representantes de la localidad.

(...)”

“Artículo 241°.- Gastos de la calificación de preexistencia. COMEC.

(...)

A este efecto, el representante de los beneficiarios, vía alguno de los canales de la AFP, debe solicitar una evaluación de la condición económica de estos con el objeto de acreditar su imposibilidad de realizar los gastos correspondientes a los exámenes médicos. Una vez hecho esto, la AFP emite una



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

constancia en la que anota la procedencia o improcedencia de la solicitud alcanzada. Si la solicitud fuese rechazada, el representante de los beneficiarios puede apelar de tal decisión ante la Superintendencia, debiendo para tal fin alcanzar una comunicación escrita a esta institución, la que resuelve en última instancia sobre la materia.

(...)"

"Artículo 245°.- Procedimiento para solicitar apelación

(...)

Para interponer apelación, basta que las partes dirijan un documento al presidente del COMAFP exponiendo las razones que sustenten tal decisión, debiendo adjuntar los antecedentes o documentos que evidencien nuevos o adicionales elementos probatorios respecto de la situación del afiliado inválido o fallecido, el que debe ser entregado vía alguno de los canales de la AFP o en la oficina de los médicos representantes de la localidad. Dicho documento debe referir el número del dictamen del COMAFP así como el nombre y Código Único del SPP (CUSPP) del afiliado.

(...)"

Artículo Sexto.- Modificar el Título VIII del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a registro, aprobado por Resolución N° 115-98-EF/SAFP, conforme a las siguientes indicaciones:

1. Sustituir la sección E del artículo 12°, conforme al texto siguiente:

"Artículo 12°.- Ficha

(...)

E) OTROS CANALES

e.1 Ubicación : física o digital.

e.2 Dirección en caso corresponda.

e.3 Código de registro.

(...)"

2. Derogar las secciones F (Puestos Móviles), G (Representantes AFP) y O (Centros de Información y Atención para la Libre Desafiliación) del artículo 12°.

Artículo Séptimo.- Modificar el primer párrafo del artículo 25° del Título XI del Compendio de Normas de Superintendencia del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, referido a fusión, disolución y liquidación de las AFP y fusión de los fondos que administran, aprobado por Resolución N° 538-98-EF/SAFP, conforme al siguiente texto:

"Artículo 25°.- Designación de AFP receptora. En el caso de disolución y liquidación de una AFP, y sin perjuicio de lo que la Superintendencia haya dispuesto conforme al artículo 18° del presente Título, el Fondo administrado por la AFP disuelta sea transferido de modo definitivo a una AFP conforme a lo que determine la Superintendencia mediante resolución específica. Para tal efecto, la Superintendencia puede, previamente, convocar a concurso entre todas las AFP. En todo caso, se debe tener en cuenta, entre otras características y antecedentes de las AFP interesadas en la administración del Fondo, la rentabilidad del fondo que administran, la existencia de comisiones diferenciadas, las sanciones impuestas por la Superintendencia, el número de agencias de las que disponen y la calidad del servicio a los afiliados en el sistema de atención de reclamos y requerimientos.

(...)"



SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

PROYECTO NORMATIVO

Artículo Octavo.- Modificar el primer párrafo del numeral 1.2 y primer párrafo del numeral 1.3 del artículo 4° del Reglamento Operativo que dispone el procedimiento administrativo de desafiliación del SPP por la causal de falta de información, dispuesta por el Tribunal Constitucional según sentencias recaídas en los Expedientes N° 1776-2004-AA/TC N° 07281-2006-PA/TC, aprobado mediante la Resolución SBS N° 11718-2008, conforme a los siguientes textos:

“Artículo 4°.- Procedimiento para la desafiliación del SPP por causal de falta de información

Numeral 1: Solicitud de desafiliación del SPP

(...)

1.2. El afiliado puede informarse respecto a las condiciones del proceso de desafiliación, a través de los canales de atención que implemente la AFP.

(...)

1.3. Trámite sin sentencia y con documentación: En aquellos casos de afiliados que no cuenten con alguna de las sentencias a que hacen referencia el párrafo siguiente, y cuenten con documentación que le permita realizar una evaluación respecto de la posibilidad de desafiliarse del SPP, presentarán por los canales de atención que implemente la AFP, la Sección I como II del Formato de Solicitud de Desafiliación, identificado como Anexo N° 1, indicando la causal de haber sufrido un perjuicio en su situación previsional por falta de información al momento de su incorporación al SPP. La AFP está obligada a recibir dicha solicitud y darle el trámite correspondiente, bajo responsabilidad, siempre que se adjunte la documentación de acreditación correspondiente, sobre la base de los documentos señalados en el precitado formato.

(...)”

Artículo Noveno.- La presente resolución entra en vigencia a partir del día siguiente de su publicación.

Regístrese, comuníquese y publíquese.