



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

PRE PUBLICACION SBS

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;

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 de las AFP, regulándose los requisitos para su presentación y el procedimiento a seguir;

Que, el procedimiento para la atención de reclamos del sistema privado de pensiones regulado por la Resolución SBS N° 200-2003 se encuentra dividido en dos 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, lo cual puede ser perfeccionado en busca de una mayor celeridad y eficacia, principios que rigen el procedimiento administrativo;

Que, en consecuencia, resulta necesario modificar las normas que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia con el objetivo de lograr un procedimiento más eficiente;

Estando a lo opinado por las Superintendencias Adjuntas de Banca y Microfinanzas, Seguros, Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y de Asesoría Jurídica y la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y habiéndose cumplido con el plazo de difusión de los proyectos de normas legales de carácter general a que se refiere el artículo 14° del Reglamento que establece disposiciones relativas a la publicidad, publicación de proyectos normativos y difusión de normas legales de carácter general, aprobado por Decreto Supremo N°001-2009-JUS; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 18 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, y por el 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.- Modificar el artículo 1° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:



“Finalidad.- La Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones tiene por finalidad absolver consultas así como tomar conocimiento de las denuncias que formulen los usuarios de las empresas supervisadas y los terceros interesados.”.

Artículo Segundo.- Derogar el inciso g) del artículo 2° de la Resolución SBS N° 200-2003 y modificar los incisos b), d), f), i) y j) de dicho artículo, según el siguiente texto:

“b) Consulta: formulación, por parte de un usuario o tercero, de una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda respecto a alguna operación, actividad o práctica de una empresa supervisada, o sobre el marco legal que la regula.

d) Ley N° 27444: Ley del Procedimiento Administrativo General.

f) Plataforma de Atención al Usuario o PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

i) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.

j) Empresas supervisadas: las personas naturales y jurídicas del sistema financiero, sistema de seguros y sistema privado de pensiones, así como a las empresas de servicios complementarios y conexos, y demás entidades incorporadas a nuestra supervisión por leyes especiales.”

Artículo Tercero.- Modificar el artículo 3° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“Objeto.- La atención de consultas por la PAU tiene como propósito resolver la situación de incertidumbre, desconocimiento o duda planteada por el usuario, expresando una opinión técnica sobre la materia consultada, sin tener ésta carácter vinculante.

La recepción de denuncias tiene por objeto tomar conocimiento de situaciones que pueden significar infracciones a las disposiciones que rigen la actividad de las empresas supervisadas, las mismas que, luego de la correspondiente verificación, podrán dar lugar al inicio de un procedimiento sancionador contra la empresa supervisada denunciada dentro del marco legal y de competencia de la Superintendencia.

La recepción de reclamos contra las AFP tiene como finalidad su canalización a la Superintendencia Adjunta de AFP, para su correspondiente atención.

Artículo Cuarto.- Modificar los incisos c), d), e) g) y h) e incluir los incisos i) y j) en el artículo 4° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“c) Trasladar al Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI) aquellas consultas y denuncias que correspondan al ámbito de su competencia;

d) Recibir las denuncias, realizar las indagaciones preliminares y, de ser el caso, iniciar el procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la presente Resolución y en la Ley N° 27444; asimismo, iniciar el procedimiento sancionador a solicitud de cualquier órgano de la Superintendencia;



- e) *Elaborar estadísticas sobre las consultas y denuncias presentadas ante la PAU, las cuales podrán ser difundidas por la Superintendencia. Asimismo, elaborar estadísticas sobre reclamos presentados ante las empresas supervisadas,*
- g) *Recibir los reclamos que presentan los usuarios del sistema privado de pensiones y remitirlos a la Superintendencia Adjunta de AFP,*
- h) *Atender las consultas de los usuarios de los sistemas financieros, de seguros y privado de pensiones con respecto a las actividades de las empresas supervisadas,*
- i) *Atender los requerimientos de información de los usuarios y emitir las constancias correspondientes; y,*
- j) *Otras funciones que le asigne el Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.”*

Artículo Quinto.- Modificar el artículo 5° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“Atención de consultas.- Los usuarios podrán realizar sus consultas a la PAU en forma personal, por escrito, telefónicamente o a través de la página web institucional mediante el enlace “Contáctenos”, debiendo en todos los casos identificarse con sus nombres y apellidos completos, domicilio, número de teléfono (de ser el caso) así como tipo y número de documento de identidad.”

Artículo Sexto.- Modificar el artículo 6° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“Artículo 6°.- Objeto.- Los usuarios y terceros pueden presentar denuncias contra las empresas supervisadas, para lo cual la supuesta conducta infractora deberá encontrarse tipificada en la Ley General, las normas emitidas por la Superintendencia, o en toda otra regulación especial o general que las empresas supervisadas deban observar y que corresponda sancionar a esta Superintendencia. Dichas denuncias no podrán pretender, en ningún caso, la solución de controversias particulares originadas en relaciones contractuales celebradas entre una empresa supervisada y el usuario o tercero, cuya competencia estará a cargo del fuero judicial o arbitral, según sea el caso.”

Artículo Séptimo.- Modificar el inciso a) del artículo 7° del Capítulo IV de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“a) La indicación del órgano a quien se dirige, que es la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.”

Artículo Octavo.- Derogar el inciso d) del artículo 7° del Capítulo IV de la Resolución SBS N° 200-2003.

Artículo Noveno.- Modificar los incisos a), c) y d) del artículo 8° de la Resolución SBS N° 200-2003, según el siguiente texto:

“a) La PAU realizará las indagaciones preliminares sobre la denuncia presentada, para lo cual solicitará a la empresa supervisada correspondiente que le remita la información referida al caso denunciado. El plazo para la remisión de la información será de diez (10) días hábiles.

c) Concluidas las indagaciones preliminares, en caso la PAU determine que no hay mérito para el inicio de un procedimiento sancionador, deberá comunicar al



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

PRE PUBLICACION SBS

denunciante el resultado de su denuncia, mediante oficio debidamente motivado, con copia a la Superintendencia Adjunta competente, el que no podrá ser impugnado por el denunciante al no tener éste la calidad de parte.

Si de lo actuado aparecen suficientes elementos de juicio que hagan suponer que la empresa supervisada pudo haber incurrido en la comisión de una infracción, la PAU solicitará opinión a la Superintendencia Adjunta competente, quien deberá emitirla en un plazo no mayor de diez (10) días hábiles. En estos casos, se tendrá en consideración lo relativo al patrón de conducta conforme al Reglamento de Sanciones vigente.

d) Decidido el inicio del procedimiento sancionador, la PAU lo pondrá en conocimiento de la empresa supervisada denunciada, para lo cual emitirá un oficio en el que se le correrá traslado de los hechos que presumiblemente constituyen infracción susceptible de sanción, expresando la calificación de las infracciones, las posibles sanciones que se pudiera imponer, así como la autoridad competente para imponer la sanción y la norma que atribuya tal competencia, con el fin que realice los descargos correspondientes en el plazo de quince (15) días hábiles computados desde la fecha de notificación.”.

Artículo Décimo.- Derogar el último párrafo del artículo 8°, así como el Capítulo V de la Resolución SBS N° 200-2003.

Artículo Décimo Primero.- Derogar el numeral 8 de la Directiva SBS N° 3-2003, procedimientos para el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario.

Artículo Décimo Segundo.- 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