

Lima, 30 de setiembre de 2015

CIRCULAR N° G – 184 – 2015

-----  
Ref.: Circular de Atención al Usuario  
-----

Señor  
Gerente General:

Sírvase tomar conocimiento de que, en uso de la atribución conferida por el numeral 9 del artículo 349º 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 normas modificatorias, en adelante Ley General, y por el inciso d) del artículo 57º del Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por el Decreto Supremo N° 054-97-EF y sus normas modificatorias, la Superintendencia emite la Circular de Atención al Usuario; y, habiendo cumplido con la prepublicación de normas dispuesta en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS, dispone la publicación de la circular:

### **1. Alcance**

Las disposiciones de la circular son aplicables a las empresas señaladas en los artículos 16º y 17º de la Ley General, al Banco de la Nación, a la Fundación Fondo de Garantía para Préstamos a la Pequeña Industria (FOGAPI), a las Derramas y Cajas de Beneficios, las Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT), así como a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (AFP), en adelante las empresas.

Las empresas se rigen por las disposiciones de la circular, en concordancia con las disposiciones o normas especiales y/o complementarias aplicables, el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

### **2. Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en la circular, considérense las siguientes definiciones:

- a) Denuncia: aviso o puesta en conocimiento de la Superintendencia, por parte de un usuario o un tercero, de un hecho que constituya presunta infracción a las normas que regulan a la empresa denunciada.
- b) Días: días calendario.
- c) PAU: Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia.
- d) Reglamento de Transparencia: el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación con Usuarios del Sistema Financiero, aprobado por la Resolución SBS N° 8181-2012 y sus normas modificatorias y/o el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, aprobado por la Resolución SBS N° 3199-2013.

- e) Superintendencia: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- f) Usuario: persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

### **3. Sistema de Atención de Requerimientos**

3.1 Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa. Para efectos de lo dispuesto en la circular, los requerimientos comprenden la atención de:

- a) Consultas; entendiéndose por estas a las comunicaciones por las que se busca que la empresa proporcione determinada información ante una situación de incertidumbre, desconocimiento o duda relacionada a la operación, producto o servicio ofrecido o contratado con la empresa.
- b) Solicitudes de entrega o puesta a disposición de información que la empresa posee sobre la relación que mantienen los usuarios con la empresa.
- c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el numeral 3.2.

3.2 No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

- a) Aspectos relacionados a la atención de reclamos.
- b) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión, entre otros), de la modificación de los contratos y del ejercicio del derecho de poner término a los contratos.
- c) La contratación de nuevos productos y/o servicios.

3.3 Las empresas deben contar con manuales para la atención de requerimientos que establezcan, por lo menos, lo siguiente:

- a) Los canales puestos a disposición de los usuarios o terceros en nombre de estos, para su presentación.
- b) El procedimiento, plazos de atención y canales establecidos para dar respuesta a los requerimientos considerando lo indicado en el numeral 4.2.
- c) Los tipos de requerimiento que pueden ser atendidos en el momento en que se realizan.
- d) El procedimiento de archivo de la documentación y los responsables de su conservación.

### **4. Procedimiento para la presentación, registro y respuesta a requerimientos**

4.1 Al momento de la presentación del requerimiento, las empresas deben requerir a los usuarios que señalen el canal de recepción de la respuesta, considerando los canales indicados en el numeral 4.2 y deben mantener una constancia que permita acreditar la elección realizada. Para tal efecto, previamente, deben informar a los usuarios los canales establecidos para dar respuesta a sus requerimientos a fin de que estos puedan elegir el canal aplicable.

4.2 Las empresas deben considerar como mínimo, el domicilio o correo electrónico registrado por el usuario, para aquellos casos en los que el cliente solicite la respuesta por escrito; sin perjuicio

de que puedan establecer otros canales siempre que permitan dejar constancia de la puesta a disposición o entrega de la respuesta al usuario.

En aquellos casos en los que el usuario requiera una respuesta por escrito, pero no haga referencia al canal al que debe darse respuesta, la empresa puede enviar la respuesta a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario, indistintamente.

4.3 En caso de que el requerimiento se presente por un tercero en nombre del usuario, las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el requerimiento se presenta en nombre del usuario.

4.4 Se debe mantener un registro de requerimientos, asignando un código interno de seguimiento y considerando la información indicada en el numeral 10 de la circular. Aquellos requerimientos que son atendidos en el momento en que se realizan, no requieren del registro mencionado, salvo que al presentar el requerimiento, el usuario solicite una respuesta por escrito en la forma establecida en el numeral 4.2.

4.5 Para la atención de requerimientos, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse, ante los usuarios, con sus nombres y apellidos.

4.6 Para la atención de requerimientos, las AFP deben aplicar lo dispuesto en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP y demás normativa emitida por la Superintendencia aplicable al SPP, sobre su atención.

## **5. Sistema de Atención de Reclamos**

5.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o por terceros en nombre de los usuarios, expresando su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés. Adicionalmente, se considera reclamo a toda reiteración que se origina como consecuencia de la disconformidad del usuario respecto de la respuesta emitida por la empresa, o por la demora o falta de atención de un reclamo o de un requerimiento.

5.2 Las empresas deben contar con manuales para la atención de reclamos que establezcan, por lo menos, lo siguiente:

- a) Los canales puestos a disposición de los usuarios o terceros en nombre de estos, para su presentación, considerando lo indicado en el numeral 5.3.
- b) El procedimiento para su registro, seguimiento y atención, que incluyan los requisitos de presentación, los plazos internos de atención y la interacción con otras áreas.
- c) El procedimiento de archivo de la documentación y los responsables de su conservación.
- d) La identificación de los reclamos que por sus características siempre serán resueltos en beneficio del usuario sin requerir análisis del caso particular, aspectos adicionales señalados en la circular.

e) Otros a criterio de las empresas.

5.3 Las empresas deben poner a disposición de los usuarios, por lo menos, los siguientes canales de recepción de reclamos: a) red de oficinas de atención al público; b) vía telefónica al número designado para la recepción de reclamos; c) vía electrónica al correo electrónico establecido por la empresa y/o su página web. Las empresas pueden solicitar a la Superintendencia, excepciones para la implementación de los canales indicados en los literales b) y/o c), sustentando dicho pedido en su tamaño y/o en el volumen de reclamos que registran.

5.4 Las empresas deben contar con un sistema de respaldo al sistema de atención de reclamos, que puede ser físico o virtual, para aquellos casos en los que no pueda ser usado el sistema originalmente establecido por la empresa para la atención de reclamos.

5.5 Se deben registrar todos los reclamos que formulen los usuarios en un soporte informático que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal o medio utilizado para su presentación. Dicho registro debe permitir la generación de reportes detallados, identificando todos los aspectos relacionados al reclamo. Adicionalmente, se debe consignar, en el soporte informático del sistema de atención de reclamos, la fecha en que fue atendido cada reclamo.

5.6 Para la atención de reclamos, las empresas deben contar con personal capacitado y especializado en la atención a los usuarios, conforme a las disposiciones establecidas por el marco normativo vigente. Dicho personal debe identificarse con sus nombres y apellidos.

5.7 Para el caso de las empresas del sistema financiero, los canales de recepción y atención de reclamos son autónomos de aquellos implementados por la empresa para comunicar el extravío o sustracción de tarjetas, o su información, así como los cargos indebidos y las operaciones no reconocidas, relacionadas con dichos eventos.

## **6. Área de Atención de Reclamos**

6.1 Las empresas deben contar con un área encargada de la atención de reclamos, la que debe contar con los recursos humanos, materiales y técnicos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. Las empresas deben adoptar las acciones necesarias para que el personal cuente con el conocimiento y manejo de las normas aplicables, políticas, procedimientos y plazos internos de atención al usuario establecidos por la empresa.

6.2 Para tal efecto, las empresas deben designar un responsable del área de atención de los reclamos. Su designación debe ser informada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días posteriores al inicio del ejercicio de sus funciones, adjuntando información actualizada respecto a la organización, infraestructura y políticas establecidas para el funcionamiento del área encargada de la atención de reclamos, identificando las funciones y responsabilidades de cada uno de sus miembros. Asimismo, debe nombrarse un responsable alterno que será el encargado de dar cumplimiento a las obligaciones detalladas en la circular, únicamente en ausencia del titular. Su designación será puesta en conocimiento de la Superintendencia, considerando -para tal efecto- el plazo señalado en el párrafo precedente.

6.3 Cualquier modificación sustantiva, respecto de la información señalada en el punto 6.2, debe ser comunicada a la Superintendencia dentro de los quince (15) días de haber sido realizada.

6.4 Las empresas, a efectos de dar cumplimiento a lo establecido en los numerales 6.2 y 6.3, deben remitir la información a la Superintendencia, tanto por escrito como por medios electrónicos a la dirección [transparencia@sbs.gob.pe](mailto:transparencia@sbs.gob.pe).

6.5 La Superintendencia puede permitir, excepcionalmente, a aquellas empresas que por su volumen de reclamos y tamaño no requieran contar con un área de atención de reclamos, encargar las labores de dicha área especializada a otra área o funcionario de la empresa que pueda cumplir con la finalidad del sistema de atención de reclamos, conforme al marco normativo vigente. Las empresas pueden solicitar autorización a la Superintendencia para la aplicación de dicho tratamiento excepcional, remitiendo la información que la Superintendencia les requiera para tal efecto. La presente disposición no resulta aplicable en el caso de las AFP.

Las AFOCAT, por su tamaño y volumen de operaciones, pueden encargar las labores del área de atención de reclamos a otra área o funcionario que designe, sin requerir autorización previa de la Superintendencia. Sin perjuicio de ello, deberán remitir la información a la que se refieren los numerales 6.2 y 6.3, en lo que corresponda.

## **7. Responsable del Área de Atención de Reclamos**

7.1 El responsable del área de atención de reclamos se encarga de:

- a) Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa, referidos a la atención de reclamos.
- b) Elaborar los informes de gestión a los que se hace referencia en el numeral 13, así como velar por el cumplimiento de la circular.
- c) Atender las solicitudes realizadas por la Superintendencia, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios de las empresas o a los requerimientos formulados por terceros ante la Superintendencia.
- d) Coordinar de manera permanente con el oficial de atención al usuario sobre los aspectos regulados en la circular, en el caso de las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia aplicable a las empresas del sistema financiero o del sistema de seguros.

## **8. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos**

8.1 Los usuarios tienen derecho a presentar reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.3 de la circular. La red de oficinas de atención al público de las empresas debe recibir y canalizar la información de sustento que otorguen los usuarios, como consecuencia de la presentación de un reclamo, sin importar el canal empleado para su presentación.

8.2 En aquellos casos en los que el reclamo sea presentado por un tercero, las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el reclamo se presenta en nombre del usuario.

8.3 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deben:

a) Registrar los datos personales del usuario y, de acuerdo a lo señalado por este, registrar la dirección domiciliaria o electrónica a la cual deben dar respuesta al reclamo. Adicionalmente, la empresa y el usuario podrán pactar que la respuesta sea entregada en una oficina de atención al público de la empresa, siempre que esta considere dicho mecanismo de respuesta. Las partes pueden pactar un mecanismo de respuesta específico para los reclamos que se resuelvan a favor de los usuarios, siempre que pueda acreditarse fehacientemente el referido pacto.

En caso no se haga referencia al medio aplicable para dar la respuesta al reclamo, la empresa enviará la respuesta a la dirección domiciliaria o correo electrónico registrado por el usuario.

b) Formular un reporte sobre la presentación del reclamo que considere, como mínimo, la información detallada en el Anexo N° 1 – A, B, C, D o E de la circular, según se trate del: i) sistema financiero o de las empresas prestadoras de servicios complementarios o conexos, ii) sistema de seguros, iii) AFOCAT, iv) derramas y cajas de beneficios o v) SPP, respectivamente. Este reporte será entregado al usuario como constancia de la presentación del reclamo, si este se realiza en una oficina de atención al público.

Cuando el reclamo se presente por canales distintos al indicado en el párrafo precedente, se debe:

b.1) Otorgar al momento de la presentación del reclamo, una constancia o código de registro, que debe contemplar el número de identificación del reclamo y la fecha y hora de su presentación.

b.2) Acordar con el usuario la forma en que se hará entrega de la constancia, a través de una oficina de atención al público de la empresa, correo electrónico, entre otros mecanismos implementados por las empresas. En cualquier caso, el reporte debe encontrarse a disposición del usuario el día en el que es presentado el reclamo, siempre que este se realice dentro del horario en el que opera la red de oficinas de atención al público de las empresas; caso contrario, el día hábil siguiente.

Cuando el reclamo se presente por un tercero en nombre del usuario, la constancia de recepción del reclamo presentado se considera como el cumplimiento de la emisión del reporte, siempre que en dicho documento se haga referencia al canal al que puede acceder el usuario, para obtener la información detallada en el Anexo N° 1 – A, B, C, D o E de la circular, según corresponda, sobre el reclamo presentado, considerando lo indicado en el párrafo precedente. Las empresas deben adoptar las medidas correspondientes para corroborar que el reclamo se presenta en nombre del usuario.

8.4 Las empresas pueden requerir al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuenten con esta o no la puedan obtener, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación, y precisando las consecuencias derivadas del incumplimiento del mencionado requerimiento. De ser posible, las empresas deben orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.

8.5 Las empresas deben sustentar la atención de todos sus reclamos, y dicho sustento debe mantenerse a disposición de la Superintendencia. En caso de que se establezca, como parte de

aplicación de políticas internas de las empresas, que determinados tipos de reclamos serán declarados a favor del cliente, se puede considerar como sustento los manuales que recojan estas políticas.

8.6 Tratándose de reclamos resueltos a favor de las empresas, estas deben fundamentar sus decisiones en la comunicación de respuesta al usuario, adjuntando, de ser el caso, copia del documento de sustento correspondiente. Asimismo, en dicha comunicación, se deben mencionar expresamente las diversas instancias a las que puede recurrir el reclamante, de no encontrarse conforme con el resultado del pronunciamiento, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual; la Superintendencia, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados al SPP; y la Superintendencia Nacional de Salud, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud; según corresponda.

8.7 Para la aplicación de la circular, se entiende que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos haya sido atendido a favor del usuario, sin que subsista controversia sobre los hechos expuestos en el reclamo.

## **9. Cómputo de plazos y notificación**

Aspectos relacionados al cómputo de plazos:

9.1 Los requerimientos -con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención-, deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados.

Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de los reclamos presentados contra las AFP y el producto microseguros, que se rigen por las normas sobre la materia.

9.2 Las empresas deben cumplir con comunicar la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en el numeral 9.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo o requerimiento lo justifique. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo debe estar a disposición de la Superintendencia. Dicha ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

La ampliación excepcional del plazo no resulta aplicable en aquellos casos en los que normativamente se establezca plazos máximos para su atención.

9.3 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia desde la fecha de su presentación ante las empresas, hasta la fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta por parte de la empresa, a través del canal establecido. La empresa debe contar con el sustento correspondiente de la notificación o puesta a disposición.

Notificación o puesta a disposición de respuesta a reclamos

9.4 La notificación de la respuesta al reclamo debe ser comunicada por escrito, a la dirección domiciliaria o electrónica, según lo indicado por el usuario. El usuario podrá solicitar que la respuesta al reclamo se encuentre disponible en una oficina de atención al público de la empresa, para lo cual deberá dejarse constancia de la elección de este mecanismo de respuesta. Para la notificación debe cumplirse con lo siguiente:

a) En el caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, estas deben ser sustentadas por la empresa, la cual debe conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Estos cargos deben acreditar los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación.

Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si – habiéndose realizado un primer intento, debidamente evidenciado-, no se encuentra en el domicilio persona que pueda recibir el referido documento, debe dejarse la notificación bajo puerta, dejando constancia de ello en el cargo respectivo, debiendo consignarse la fecha, hora y características principales de la fachada del inmueble.

b) En caso de notificación por correo electrónico, esta se tendrá por válidamente realizada con la constancia de envío de la respuesta del reclamo dirigida a la dirección de correo electrónico brindada por el usuario.

9.5 En el caso de que las partes lo hayan pactado, la notificación de la respuesta a los reclamos resueltos a favor de los usuarios podrá efectuarse a través de un mecanismo de respuesta distinto a los señalados en el numeral 9.4, siempre que permita dejar constancia de la notificación. En los reclamos resueltos en beneficio del usuario que impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, el cómputo del plazo se entiende finalizado en la fecha en la cual el usuario se encuentre en aptitud de conocer la medida adoptada a su favor, a través de los medios pactados de conformidad con el numeral 8.3 a), debiendo la empresa conservar el sustento correspondiente. Dicha información debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

## **10. Archivo de la documentación**

10.1 Las empresas deben implementar mecanismos que permitan el archivo adecuado de los expedientes de reclamos y requerimientos, los cuales deben contener la documentación que sustenta la atención y seguimiento brindado en cada caso particular, con excepción de los reclamos que han sido declarados a favor del cliente como consecuencia de la aplicación de políticas internas; y, de los requerimientos atendidos en el momento en que se realizan. La citada documentación debe encontrarse a disposición de la Superintendencia, cuando así lo requiera.

10.2 Las empresas pueden hacer uso de herramientas tecnológicas en materia de archivo de documentos e información, los que deben contar con la autorización de la Superintendencia y contener las características contempladas en el Decreto Legislativo N° 681, Resolución SBS N° 5860-2009 y normas relacionadas, sobre conservación y sustitución de archivos.



## **11. Información al usuario**

11.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, en su página web y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, afiches y/o folletos con información sobre:

a) Los procedimientos de atención de requerimientos y reclamos: los requisitos para sus trámites, los plazos máximos de atención y los canales puestos a disposición de los usuarios para su correspondiente presentación.

b) Los mecanismos a disposición de los usuarios para la recepción/puesta a disposición de la respuesta al reclamo o requerimiento presentado.

11.2 Las empresas deben mantener a disposición del público, material informativo otorgado por la Superintendencia con relación a la labor que realiza, con la finalidad de informar sobre sus competencias en la atención de requerimientos, reclamos o denuncias relacionadas con los productos y/o servicios que prestan las empresas.

## **12. Indicadores de gestión**

Las empresas deben establecer indicadores de gestión que constituyan mecanismos de control para el adecuado manejo del sistema de atención a los usuarios, para la atención de requerimientos y reclamos. Estos indicadores deben estar a disposición de la Superintendencia cuando así lo requiera.

La Superintendencia puede señalar aquellos indicadores y parámetros mínimos relacionados a los aspectos contemplados en la circular, que deben considerar las empresas en función a los servicios y/o productos que ofrecen en el mercado, aspectos que serán puestos en conocimiento de estas para su respectiva implementación y reporte mediante oficio múltiple.

## **13. Informes de gestión**

13.1 El responsable del área de atención de reclamos elabora informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos, indicando, como mínimo, los siguientes aspectos: a) las operaciones, productos o servicios, según corresponda, b) los motivos objeto de mayor número de reclamos, c) el tiempo promedio de atención, d) las medidas correctivas adoptadas, e) las oportunidades de mejora detectadas, f) los indicadores de gestión establecidos en el numeral 12, y g) otros que señale la Superintendencia a través de oficio múltiple.

Para el caso de los requerimientos, se deben elaborar informes trimestrales considerando los aspectos mínimos detallados en el párrafo anterior, en lo que corresponda, de acuerdo a lo establecido por la Superintendencia por oficio múltiple.

Los resultados de los referidos informes deben ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la gerencia general. En el caso de las empresas bajo el ámbito de aplicación del Reglamento de Transparencia aplicable a las empresas del sistema financiero o del

sistema de seguros, según corresponda, dichos resultados también deben coordinarse con el oficial de atención al usuario.

13.2 Los informes de gestión deben estar a disposición de la Superintendencia con el correspondiente sustento. Se debe permitir que la Superintendencia acceda al sistema de registro de información para las correspondientes verificaciones, así como a los proyectos de mejora implementados, los cuales deben ser detallados a requerimiento de este órgano de supervisión y control.

#### **14. Difusión de información de reclamos a través de la página web**

Cada empresa debe difundir, a través de su página web, en el portal o zona específica en la que se difunde información asociada a productos y servicios que se ofrecen al usuario, de forma destacada y de fácil acceso, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.

La información que se difunda debe mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa, clasificados por las diez (10) operaciones, productos o servicios que, con mayor frecuencia, sean objeto de reclamo, al último trimestre informado a la Superintendencia, señalando los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo. Asimismo, debe distinguirse el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa, así como el tiempo promedio de su atención y el número total de operaciones de la empresa en el último trimestre, considerando según corresponda, lo indicado en los reportes de reclamo N° RR1, RR2 y RR3, que se presentan como Anexo N° 2 de la circular. Tal información debe mantenerse en su página web por un plazo no menor de un año.

Las empresas pueden mostrar, adicionalmente y en forma desagregada, información relativa a los reclamos que hayan sido declarados procedentes, como consecuencia de la aplicación de las políticas internas indicadas en el numeral 8.5 de la circular, en caso corresponda.

#### **15. Comunicación de Estadísticas**

15.1 Las empresas deben reportar trimestralmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días posteriores al cierre de cada trimestre calendario, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Dichas estadísticas deben considerar información referida al número de reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos y motivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa en el último trimestre.

15.2 Las citadas estadísticas deben remitirse a la Superintendencia vía el Submódulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando, según corresponda, los reportes de reclamo N° RR1, RR2 y RR3 que se presentan como Anexo N° 2 de la circular, según corresponda. Para tal fin, deben tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos de la circular, las que pueden ser actualizadas por la Superintendencia mediante oficio múltiple.

15.3 Tratándose de empresas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, los reportes antes mencionados deben enviarse en archivo Excel, vía correo electrónico, a la dirección [transparencia@sbs.gob.pe](mailto:transparencia@sbs.gob.pe).

## **16. Capacitación**

Las empresas deben elaborar un plan anual de capacitación del personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos, que incluya aspectos relacionados al marco normativo aplicable a dichas empresas, a las normas en materia de transparencia de información y protección al consumidor, así como respecto a sus funciones. El referido plan es puesto en consideración previa del directorio, y aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año.

Para aquellas empresas comprendidas en el ámbito del Reglamento de Transparencia, se entenderá que se ha dado cumplimiento a la obligación de elaborar el plan anual de capacitación del personal, cuando el referido plan haya sido incluido en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Atención al Usuario.

Sin perjuicio de lo expuesto, en caso de que se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de transparencia de información y protección al consumidor, u otros aspectos normativos relevantes, debe informarse al personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos sobre dichas modificaciones.

La documentación que sustente el cumplimiento de lo dispuesto en el presente numeral debe encontrarse a disposición de la Superintendencia.

## **17. Absolución de consultas en forma grupal o gremial**

Las empresas pueden organizarse de manera grupal o gremial para absolver y atender las consultas de los usuarios, siempre que no quede duda respecto de la identidad y responsabilidad que corresponde a la empresa que recibe la consulta. En este caso, se debe poner en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días de haber decidido la implementación de dicho sistema. Las empresas deben informar en dicho plazo sobre los procedimientos de atención establecidos, así como sus manuales de organización y funciones.

Lo expuesto no elimina el cumplimiento de las disposiciones aplicables en materia de subcontratación dispuestas en el Reglamento de la Gestión Integral de Riesgos.

## **18. Anexos**

Los anexos que forman parte de la circular se publican en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)), conforme a lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS y sus normas modificatorias.

## **19. Oficio Múltiple**

La Superintendencia, por oficio múltiple, puede establecer interpretaciones sobre aspectos relacionados al cumplimiento de la circular.

## 20. Disposiciones finales

Las comunicaciones realizadas por los usuarios y que no se ajusten a las categorías de requerimientos y reclamos de acuerdo a lo indicado en esta circular, deben ser tipificados de acuerdo a la calificación que para tal efecto establezcan internamente las empresas, la que deberá encontrarse a disposición de la Superintendencia.

## 21. Vigencia

La circular entra en vigencia el 1 de enero de 2016, con excepción de los numerales 5 y 8 que entran en vigencia al día siguiente de la publicación de la circular.

Al día siguiente de la publicación de la circular, queda sin efecto la Circular N° G-176-2014 y sus normas modificatorias.

La Superintendencia, mediante oficio múltiple, determina la forma en que se remite la información que se genere en los dos últimos trimestre del 2015, que es la correspondiente a los reportes 24, 24- A y 24-B de la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, Circular N° G-146-2009 y sus normas modificatorias .

Lo establecido no elimina el cumplimiento de las disposiciones aplicables comprendidas en el Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 011-2011-PCM y sus normas modificatorias.

Atentamente.

SERGIO ESPINOSA CHIROQUE  
Superintendente de Banca, Seguros y  
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (a.i.)