



Lima, 28 de diciembre de 2022

***Resolución S. B. S.***  
***N° 04036- 2022***

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

**CONSIDERANDO:**

Que, conforme al artículo 345 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, la Superintendencia protege los intereses del público en el ámbito de los sistemas financiero y de seguros; y conforme al 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 y sus normas modificatorias, reglamenta el funcionamiento de las AFP y el otorgamiento de las prestaciones que estas brindan a sus afiliados;

Que, conforme al artículo 88 del Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N° 29571 y sus normas modificatorias, las entidades del sistema financiero y de seguros, reciben, registran y resuelven reclamos en la forma y plazos que determinen las normas de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP;

Que, la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, regula el proceso de atención de reclamos y requerimientos de los usuarios de las empresas del sistema financiero, de seguros y privado de pensiones;

Que, se han producido importantes cambios y avances en los servicios financieros como resultado de la innovación tecnológica en un entorno de mayor digitalización, los cuales además se han acelerado como consecuencia de la pandemia originada a raíz del COVID-19;

Que, los referidos cambios y avances se han visto reflejados en la interacción entre las empresas y sus usuarios, tanto en el modo como en los canales utilizados para la contratación y ejecución de productos y servicios financieros, así como en la recepción, atención y resolución de reclamos y requerimientos; por lo que se considera necesario actualizar el marco normativo a fin de incorporar las nuevas formas de interacción entre las empresas supervisadas y sus usuarios, así como entre las empresas y esta Superintendencia, incluyendo los mecanismos de acceso y reporte de la información de reclamos y requerimientos;

Que, el marco normativo sobre reclamos fue modificado recientemente para adecuar algunas disposiciones aplicables a aquellas empresas bajo el alcance del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero,



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

aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020, por lo que corresponde consolidarlas en un único dispositivo legal para la gestión de reclamos y requerimientos de los sistemas supervisados;

Que, la Ley N° 31143, Ley que protege de la usura a los consumidores de los servicios financieros, ha establecido nuevas obligaciones para las empresas del sistema financiero, asociadas entre otros aspectos, a los cobros de comisiones y gastos a los usuarios, a la prohibición del cobro de penalidades, y al establecimiento de límites en la aplicación de tasas de interés; por lo que corresponde adecuar los motivos y submotivos de reclamos aplicables a dichos escenarios para facilitar su registro, así como el desarrollo de las labores de supervisión de esta Superintendencia;

Que, mediante Decreto Legislativo N° 1531, se modificó la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, y se dispuso entre otros aspectos que, las empresas pueden realizar de manera digital todas las operaciones para las que se encuentren autorizadas, eliminando la obligación de las empresas del sistema financiero de contar con agencias físicas para la atención a los usuarios, por lo que corresponde adecuar la exigibilidad de agencias físicas como canal para la presentación de reclamos y requerimientos, salvo que este sea el único canal;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución en el portal electrónico de la Superintendencia, al amparo de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

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

En uso de la atribución conferida por el numeral 9 del artículo 349 de la Ley N° 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros; y por 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 y sus normas modificatorias;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, según se indica a continuación:

**“REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS”**

**CAPITULO I**  
**ASPECTOS GENERALES**

**Artículo 1. Alcance**

Las disposiciones de la presente norma son aplicables a las empresas señaladas en los literales A, B y D del artículo 16, y en el artículo 17 de la Ley General, así como al Banco de la Nación, al Banco Agropecuario, a las Derramas y Cajas de Beneficios, a 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.



## **Artículo 2. Definiciones**

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, deben considerarse las siguientes definiciones y referencias:

1. **Empresas:** las consideradas en el alcance del artículo 1.
2. **Ley General:** 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.
3. **Producto y/o servicio:** producto y/o servicio del sistema financiero, de seguros y/o de pensiones o servicio accesorio o auxiliar.
4. **Reglamento:** Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.
5. **Reglamento o Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado:** Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017 y sus normas modificatorias; y/o Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema de Seguros, aprobado mediante Resolución SBS N° 4143-2019 y sus normas modificatorias, según corresponda.
6. **Superintendencia:** Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones - SBS.
7. **Usuario:** persona natural o jurídica que utiliza o puede utilizar los productos y servicios ofrecidos por las empresas.

## **Artículo 3. Sistema de gestión de reclamos y requerimientos**

3.1 El sistema de gestión de reclamos y requerimientos debe incluir políticas y procedimientos que definan los criterios e indicadores asociados a la administración integral de los reclamos y requerimientos en las empresas y a su tramitación; considerando para ello, una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los usuarios, y la emisión de respuestas a los usuarios respecto de todos los aspectos del reclamo y/o requerimiento en forma comprensible, sustentada y sencilla.

3.2. Las gerencias son responsables de implementar las medidas que permitan mitigar las deficiencias en los productos y servicios que han generado los reclamos de los usuarios, así como sus consecuencias; reduciendo la probabilidad del ingreso de nuevos reclamos vinculados a la misma causa.

## **CAPÍTULO II ATENCIÓN DE RECLAMOS**

### **Artículo 4. Tramitación de reclamos**

4.1 Los reclamos son comunicaciones presentadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, relacionados únicamente con los productos y servicios contratados, o con las operaciones asociadas a estos, en las que expresan su insatisfacción con la operación, producto o servicio recibido o por el incumplimiento de las obligaciones contempladas en los contratos o en el marco normativo vigente, o manifestando la presunta afectación de su legítimo interés.<sup>1</sup>

4.2 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.

4.3 Las empresas deben contar con procedimientos internos para la atención de reclamos que establezcan como mínimo, lo siguiente:

- a) Los canales puestos a disposición de los usuarios, para su presentación, considerando lo indicado en el párrafo 8.1 del artículo 8 de este Reglamento.
- b) El procedimiento para su recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento, que incluyan los requisitos de presentación, los plazos internos y la interacción con otras áreas o entidades.

<sup>1</sup> Párrafo modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- c) El procedimiento para la atención de un tercero que presenta el reclamo en nombre del usuario. El tercero no requiere acreditar representación y la respuesta al reclamo debe ser remitida por la empresa a cualquiera de los canales registrados por el usuario para ello.
- d) El procedimiento de archivo físico o digital de la documentación y la designación de los responsables de su conservación.
- e) La identificación de los reclamos que, por sus características, de acuerdo con las políticas internas de cada empresa siempre serán resueltos en beneficio del usuario sin la necesidad de efectuar análisis previo.
- f) Criterios para el registro y tipificación de los reclamos presentados por los usuarios de acuerdo con los códigos de los Anexos de los Reportes de Reclamos – RR.
- g) Controles para verificar el correcto registro y tipificación citados en el literal previo.
- h) Aspectos adicionales señalados en el Reglamento, asociados al registro y reporte de información de reclamos.

4.4 Las empresas deben implementar, como mínimo, los canales a) -en caso cuente con este- y c) señalados en el párrafo 8.1, para recibir y derivar la información de sustento de los reclamos recibidos, sin importar el canal empleado para su presentación. Las empresas deben informar al usuario los canales por los cuales se puede presentar el sustento de los reclamos.

4.5 Las empresas deben contar con una base de datos de reclamos que contenga como mínimo la información señalada en el Anexo N° 1-A, la que debe mantenerse actualizada de manera que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para la presentación del reclamo.

4.6 Las empresas deben contar con un sistema de respaldo que puede ser físico o digital, para aquellas situaciones excepcionales de caso fortuito o fuerza mayor, en las que no pueda registrarse el reclamo del usuario mediante el mecanismo originalmente establecido por la empresa. Una vez reestablecido el mecanismo para el registro de reclamos, toda la información de reclamos almacenada en el sistema de respaldo debe trasladarse a la base de datos señalada en el párrafo 4.5.

4.7 Para el caso de las empresas autorizadas a emitir tarjetas de crédito y/o débito y/o dinero electrónico, se debe garantizar la disponibilidad de los canales de recepción y atención de reclamos, y de aquellos implementados para que los usuarios comuniquen el extravío o sustracción del soporte utilizado para operar con los referidos productos y/o de la información contenida en ellos, de modo que la no disponibilidad de un canal no afecte la disponibilidad del otro.

### **Artículo 5. Área y Responsable de la atención de reclamos**

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

5.2 La Gerencia General debe designar un responsable principal y uno alterno de la atención de reclamos en la empresa, independientemente del esquema organizativo utilizado. Sus designaciones y la fecha de inicio de sus funciones deben ser informadas a la Superintendencia dentro de los cinco (5) días calendario de producida. La Superintendencia puede establecer mediante Oficio Múltiple los mecanismos de envío, así como requerir información adicional asociada a tales designaciones.

5.3 El responsable de la atención de reclamos, así como el alterno en ausencia del titular, se encargan de las siguientes funciones:

- a) Velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos de la empresa referidos al sistema de atención de reclamos.
- b) Atender y/o velar por la correcta atención del reclamo en todas sus etapas: recepción, registro, análisis, respuesta y seguimiento.



## **SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- c) Elaborar los informes de gestión a los que se hace referencia en el artículo 12, así como velar por el cumplimiento del presente Reglamento.
- d) Coordinar de manera permanente con el Oficial de Conducta de Mercado (OCM) sobre los aspectos regulados en este Reglamento, en el caso de las empresas comprendidas en el ámbito de aplicación de los Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado.
- e) Atender las solicitudes realizadas por la Superintendencia, a fin de dar respuesta a las denuncias presentadas por los usuarios de las empresas, en el marco de la Resolución SBS N° 4464-2016.

### **CAPÍTULO III ATENCIÓN DE REQUERIMIENTOS**

#### **Artículo 6. Tramitación de requerimientos**

6.1 Los requerimientos son las comunicaciones realizadas por los usuarios o terceros en nombre de los usuarios, por la que se busca una acción por parte de la empresa, comprendiendo los siguientes aspectos:

- a) Consultas: entendidas como 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 y/o documentación que la empresa posee sobre la relación que mantiene o mantuvo con los usuarios.
- c) Otras solicitudes distintas a las indicadas en el literal b), siempre que no se encuentren en los supuestos indicados en el párrafo 6.2.

6.2 No pueden considerarse ni registrarse como requerimientos:

- a) Aspectos relacionados a reclamos, de acuerdo con lo señalado en los párrafos 4.1 y 4.2.
- b) Aspectos propios de la ejecución de los contratos (tales como operaciones en cuenta, cobertura de siniestros, pagos de pensión o primas de seguros, entre otros); la modificación de los contratos y el ejercicio del derecho de resolución de los contratos.
- c) La solicitud y contratación de nuevos productos y/o servicios.

6.3 Las empresas deben contar con procedimientos internos para la atención de requerimientos que establezcan como mínimo lo siguiente:

- a) La especificación del responsable de la atención de requerimientos, que puede ser el mismo al que se hace referencia en el párrafo 5.2. El sustento de su designación debe mantenerse a disposición de la Superintendencia.
- b) Los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación.
- c) El procedimiento, plazos de atención y canales establecidos para dar respuesta a los requerimientos.
- d) Los tipos de requerimientos que pueden ser atendidos de forma inmediata en el momento en que se realizan.
- e) El procedimiento para la atención de un tercero que presenta el requerimiento en nombre del usuario. El tercero no requiere acreditar representación y la respuesta al requerimiento debe ser remitida por la empresa a cualquiera de los canales registrados por el usuario.
- f) El procedimiento de archivo físico o digital de la documentación y la designación de los responsables de su conservación.
- g) Criterios para el registro y tipificación de los requerimientos presentados por los usuarios.
- h) Controles para verificar el correcto registro y tipificación citados en el literal previo.
- i) Aspectos adicionales señalados en el Reglamento, asociados al registro y reporte de la información de requerimientos.



6.4 Las empresas deben contar con una base de datos de requerimientos que contenga como mínimo la información señalada en el Anexo N° 1-B la que debe mantenerse actualizada de manera que permita un adecuado seguimiento de la atención brindada, independientemente del canal utilizado para la presentación del requerimiento. 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 párrafo 10.1.

## **CAPITULO IV**

### **PROCESO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS**

#### **Artículo 7. Cómputo de plazos**

7.1 Los reclamos deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles. A excepción de los reclamos sobre microseguros, que deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor de quince (15) días calendario, de acuerdo con la normativa sobre la materia.<sup>2</sup>

7.2 Los requerimientos, con excepción de aquellos supuestos en los que normas de carácter general establezcan plazos máximos para su atención, deben ser resueltos por las empresas en un plazo no mayor a quince (15) días hábiles de haber sido presentados.<sup>3</sup>

7.3 Las empresas deben cumplir con comunicar a los usuarios la respuesta a los reclamos y requerimientos dentro de los plazos establecidos en los párrafos 7.1 y 7.2. Estos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que, por la naturaleza del reclamo o requerimiento, requieran el pronunciamiento previo de un tercero. Esta ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de esta, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.<sup>4</sup>

7.4 Las empresas deben establecer mecanismos que les permitan contar con la información necesaria para atender los reclamos y requerimientos en los plazos máximos establecidos.<sup>5</sup>

7.5 El cómputo del plazo para la atención de los reclamos y requerimientos se inicia a partir del día siguiente hábil de su presentación ante las empresas, hasta la fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta por parte de estas, a través del canal pactado al momento de su presentación. La empresa debe contar con el sustento correspondiente de la notificación o puesta a disposición.<sup>6</sup>

7.6 Las atenciones resueltas a favor del usuario y comunicadas a este antes de iniciado el cómputo del plazo, de manera independiente al término de la regularización correspondiente, no generan para las empresas la obligación de difusión y reporte contemplada en los párrafos 15.2 y 16.1 del Reglamento. No obstante, las empresas deben incorporarlas en la base de datos citada en el párrafo 4.5 y mantener a disposición de esta Superintendencia el sustento de cada una de dichas atenciones.

7.7 Las empresas deben contar con el sustento de la atención de todos sus reclamos, el cual 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 sin la necesidad de efectuar análisis previo, se puede considerar como sustento los manuales que recojan estas políticas.<sup>7</sup>

7.8 Se entiende que un reclamo ha sido resuelto en beneficio del usuario, cuando en todos sus extremos hayan sido atendidos a su favor, sin que subsista controversia alguna sobre los hechos expuestos en el reclamo. En el caso de reclamos por operaciones no reconocidas por el usuario, con impacto monetario, que se encuentran en trámite al momento de reporte a la Superintendencia, estos se consideran resueltos para fines de dicho reporte, si la empresa concede devoluciones temporales

<sup>2</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023

<sup>3</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023

<sup>4</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023

<sup>5</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023

<sup>6</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023

<sup>7</sup> Disposición vigente a partir del 28.02.2023



por el total del monto reclamado, independientemente del resultado final que pudiera tener el caso, luego del análisis respectivo.

#### **Artículo 8. Canales de atención y de respuesta**

8.1 Las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, los siguientes canales de recepción de reclamos: a) la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas; b) vía telefónica; c) página web. Adicionalmente, las empresas pueden implementar canales digitales, tales como correo electrónico, aplicación de dispositivos móviles, aplicaciones de mensajería, entre otros similares. En el caso de los requerimientos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios, como mínimo, la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas, y un canal adicional de los listados para la recepción de reclamos.

8.2 Las empresas deben implementar canales de respuesta a los reclamos y/o requerimientos que cubran como mínimo: a) la puesta a disposición en agencia, b) el envío de la respuesta al domicilio del usuario y c) un canal digital (tales como correo electrónico, aplicación de dispositivos móviles, aplicaciones de mensajería, entre otros similares). El usuario elige libremente el canal de su preferencia, entre dichas opciones. En los casos de reclamos y/o requerimientos ingresados por canal digital, la empresa puede establecer dicho canal como única opción para comunicar la respuesta al usuario.

#### **Artículo 9. Registro, análisis y respuesta a los reclamos**

9.1 Al momento de la presentación de los reclamos, las empresas deben registrar los datos de identificación del usuario y aquellos necesarios para poder efectuar la notificación de la respuesta. Una vez informados los canales disponibles de respuesta a los reclamos, salvo la excepción indicada en el párrafo 8.2, se registra el canal elegido por el usuario. En caso el usuario no indique el canal para recibir la respuesta al reclamo o en caso este sea presentado por un tercero, la empresa la envía a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

9.2 Cuando el reclamo se presenta en una oficina de atención al público, la empresa debe entregar al usuario un reporte que contenga como mínimo la siguiente información:

- a) Fecha y hora de la presentación del reclamo.
- b) Identificación de la empresa
- c) Fecha estimada de respuesta.
- d) Código del reclamo.
- e) Canal de respuesta, según elección del usuario.
- f) Datos de identificación del usuario, incluyendo aquellos necesarios para notificar la respuesta.
- g) Descripción de la operación, producto y/o servicio vinculado al reclamo.
- h) Detalle del reclamo y/o solicitud del cliente.

9.3 En caso el reclamo se presente por un canal distinto al indicado en el párrafo 9.2, se debe comunicar al usuario al momento de su presentación, el código del reclamo, la fecha y hora de su presentación. La empresa debe poner a disposición del usuario, el reporte con los datos señalados en el párrafo 9.2 en el canal elegido por el usuario para recibir la respuesta al reclamo, según lo dispuesto en el párrafo 9.1, a más tardar al día hábil siguiente de la presentación del reclamo.

9.4 Las empresas pueden requerir al usuario documentación o información específica o complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuenten con esta o no la puedan obtener, de manera sustentada, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación, informándose al usuario las consecuencias derivadas de incumplir con presentar la información solicitada en este párrafo. Durante dicho periodo, el plazo de atención señalado en el párrafo 7.1 del artículo 7 se suspende y las empresas deben orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación. La reanudación del plazo ocurre al vencimiento del plazo concedido por la empresa o desde que la empresa recibe la información remitida por el usuario, lo que ocurra primero.



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

Si vencido dicho plazo el usuario no cumple con lo requerido, las empresas pueden proceder con la anulación del reclamo, sin perjuicio de mantener su registro.

9.5 En caso el usuario presente comunicaciones reiterativas sobre un mismo reclamo, su registro debe encontrarse vinculado al reclamo previo, conforme a lo señalado en el Anexo 1-A del Reglamento.

9.6 La comunicación de respuesta al reclamo debe considerar como mínimo la siguiente información:

- a) Identificación del usuario.
- b) Código del reclamo.
- c) Referencia del producto (número de contrato o número de póliza y/o número de certificado o código del Sistema Privado de Pensiones (SPP) del afiliado, en caso aplique; así como nombre del producto).
- d) Indicación expresa de si el reclamo es atendido a favor del usuario o de la empresa.
- e) Descripción de la respuesta, considerando los elementos particulares del reclamo y/o la operación realizada por el usuario.
- f) Instancias a las que puede recurrir el usuario, de no encontrarse conforme con la respuesta, tales como el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOP; la Superintendencia, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados al SPP; y la Superintendencia Nacional de Salud – SUSALUD, en el caso de reclamos sobre aspectos relacionados a coberturas de riesgos de salud; según corresponda.
- g) Tratándose de reclamos no resueltos a favor del usuario, las empresas deben fundamentar y justificar la respuesta brindada al usuario y poner a disposición la documentación de sustento.

#### **Artículo 10. Registro y respuesta a los requerimientos**

10.1 Al momento de la presentación del requerimiento, para aquellos casos en los que el usuario solicite la respuesta por escrito, las empresas deben requerir que se señale el canal de recepción de la respuesta, considerando los canales y otros aspectos indicados en el párrafo 8.2. 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. En caso el usuario no indique el canal para dar respuesta al requerimiento, la empresa la enviará a la dirección domiciliaria o al correo electrónico registrado por el usuario.

10.2 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.

#### **Artículo 11. Sustentos y archivo de los reclamos y requerimientos**

11.1 En caso las respuestas a los reclamos y requerimientos se envíen a la dirección domiciliaria, la empresa debe conservar los cargos de las comunicaciones remitidas, conforme a lo establecido en la Ley General. De remitirse por canal digital, la empresa debe conservar la constancia del envío de la respuesta del reclamo. La notificación de la respuesta a la dirección domiciliaria de los usuarios debe considerar lo siguiente:

- a) El cargo de entrega debe 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.
- b) 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.





11.2 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 casos de 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.

## **CAPITULO V**

### **GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS**

#### **Artículo 12. Indicadores e informes de gestión**

12.1 Las empresas deben implementar indicadores y umbrales de alerta que refuercen la gestión del sistema de atención de reclamos y requerimientos. La Superintendencia puede definir indicadores y umbrales relacionados a la gestión de reclamos y requerimientos de manera complementaria a los determinados por la empresa.

12.2 El responsable del área de atención de reclamos elabora como mínimo informes trimestrales sobre la evolución de la atención de los reclamos y requerimientos, indicando, al menos, los siguientes aspectos:

- a) Las operaciones, productos o servicios que son objeto de mayor número de reclamos y/o requerimientos, el tiempo promedio de atención, así como el análisis de los principales motivos o causas que hayan generado dichos reclamos.
- b) Evolución de los indicadores establecidos en el párrafo 12.1 con relación a sus umbrales.
- c) Medidas correctivas y/o oportunidades de mejora identificadas a partir del análisis de la causa de los reclamos y los resultados del seguimiento a los indicadores de gestión, así como las fechas y responsables de su implementación.
- d) Resultados del seguimiento a la implementación de las medidas correctivas y/o oportunidades de mejora correspondientes a informes anteriores; así como acciones a ser propuestas a la Gerencia en caso de demoras en su ejecución.
- e) Otros que señale la Superintendencia.

12.3 La elaboración de los referidos informes deben ser coordinados con las áreas involucradas y puestos en conocimiento de la Gerencia General y de las gerencias de las referidas áreas, así como del Oficial de Conducta de Mercado de la empresa, según corresponda.

#### **Artículo 13. Capacitación**

13.1 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 conducta de mercado 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.

13.2 Para aquellas empresas comprendidas en el ámbito de los Reglamentos de Gestión de Conducta de Mercado, el plan anual de capacitación antes señalado puede encontrarse incluido en el Programa Anual de Trabajo del Oficial de Conducta de Mercado.

13.3 En caso de que se produzcan modificaciones al marco normativo vigente en materia de conducta de mercado y protección al consumidor, u otros aspectos normativos relevantes, debe brindarse la capacitación correspondiente al personal encargado de la atención de reclamos y/o requerimientos sobre dichas modificaciones.

## **CAPITULO VI**

### **DIFUSIÓN Y REPORTE DE INFORMACIÓN**

#### **Artículo 14. Información al usuario**



14.1 Las empresas deben mantener a disposición de los usuarios, a través de sus canales electrónicos o digitales, y en todos sus establecimientos abiertos al público, en un lugar visible y de fácil acceso, información, afiches y/o folletos sobre los procedimientos de atención de reclamos y requerimientos, los requisitos para su trámite, plazos de atención, los canales puestos a disposición de los usuarios para su presentación y canales para la recepción o puesta a disposición de la respuesta.

14.2 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 reclamos o requerimientos relacionados con los productos y/o servicios que prestan las empresas; pudiendo ser difundida a través de sus canales presenciales, electrónicos o digitales.

14.3 Las empresas deben implementar mecanismos de difusión a través de canales masivos que busquen prevenir incidentes de fraude que hayan sido identificados a partir del análisis de reclamos, donde se señalen las medidas de seguridad que deben adoptar los usuarios, para mitigar su ocurrencia.

#### **Artículo 15. Difusión de estadísticas por parte de la empresa**

15.1 Las empresas deben 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 para los usuarios, la información estadística relativa a los reclamos presentados por los usuarios.

15.2 La información que se difunda debe mostrar el total de reclamos atendidos por la empresa en cada periodo informado a la Superintendencia. Para la difusión de la información se considera lo siguiente:

- a) No considera reclamos reiterativos.
- b) Se clasifica por las diez (10) operaciones, productos o servicios que, con mayor frecuencia, sean objeto de reclamo.
- c) Permite identificar y resalta los tres (3) motivos más frecuentes de reclamo.
- d) Permite distinguir el número de reclamos que fueron solucionados a favor del usuario y a favor de la empresa
- e) Incluye el tiempo promedio de atención.
- f) Incluye el número total de operaciones de la empresa.
- g) Es consistente con la información de los reportes de reclamos N° RR1, RR2 y RR3 enviados a la Superintendencia.
- h) No considera las comunicaciones registradas bajo el código de producto 112 y motivo 39, por no estar vinculadas a los productos y servicios contratados, o a las operaciones asociadas a estos.<sup>8</sup>

15.3 La información publicada en la página web de las empresas debe considerar un periodo no menor de 2 años, de acuerdo con la frecuencia del reporte.

15.4 Las empresas pueden mostrar en su página web, de manera separada de aquella citada en el párrafo 15.2, la información relativa a los reclamos que hayan sido declarados procedentes, como consecuencia de la aplicación de las políticas internas indicadas en literal d) del párrafo 4.3, en caso corresponda.

#### **Artículo 16. Reporte a la Superintendencia**

16.1 Las empresas deben reportar mensualmente a la Superintendencia, dentro de los quince (15) días calendario posteriores al cierre de cada mes, las estadísticas de los reclamos presentados por sus correspondientes usuarios. Estas estadísticas deben considerar información referida al número de

<sup>8</sup> Literal incorporado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.



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

reclamos recibidos, número de reclamos atendidos (a favor del usuario y a favor de la empresa), tiempo promedio de atención, los productos, motivos y submotivos de reclamos, el número de reclamos en trámite y el número total de operaciones de la empresa en el último periodo.

16.2 Las estadísticas deben remitirse a la Superintendencia vía el Sub-módulo de Captura y Validación Externa (SUCAVE), utilizando, según corresponda, los reportes de reclamos N° RR1, RR2 y RR3 que se presentan como Anexo N° 2 de la Resolución. Para tal fin, deben tenerse en cuenta las tablas de códigos que se incluyen como anexos de la Resolución, así como sus respectivos lineamientos.

16.3 La actualización de las tablas de códigos señaladas en el párrafo previo se publica en el portal web de la Superintendencia (<https://www.sbs.gob.pe/>) y comunica a las empresas por Oficio Múltiple, para el reporte correspondiente.

16.4 Tratándose de empresas a las que no corresponde realizar el envío a través del SUCAVE, estas deben remitir la estadística de reclamos en archivo Excel, al buzón [estadisticasreclamos@sbs.gob.pe](mailto:estadisticasreclamos@sbs.gob.pe), con los campos señalados en el Anexo N°2.

16.5 Las empresas deben disponer de mecanismos que permitan extraer la información contenida en las bases de datos de reclamos y requerimientos señalados en los párrafos 4.5 y 6.4 de este Reglamento, para fines de reporte periódico.

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

17.1 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 a la que se dirige y que recibe la consulta. En este caso, se debe poner en conocimiento de la Superintendencia en un plazo no mayor de quince (15) días calendario de haber decidido la implementación de dicho sistema. Las empresas deben informar en dicho plazo sobre los procedimientos de atención establecidos, así como lo establecido en sus manuales de organización y funciones para este tipo de atención de consultas.

### **CAPITULO VII TRATAMIENTO PROPORCIONAL**

#### **Artículo 18. Tratamiento proporcional**

18.1 Las empresas señaladas a continuación, por su tamaño y características particulares, se encuentran sujetas a las disposiciones establecidas en el presente Capítulo:

- a) Aquellas comprendidas en el literal B del artículo 16 y en el artículo 17 de la Ley General, así como las empresas de seguros que comercialicen exclusivamente seguros de Invalidez y Sobrevivencia Colectivo – SISCO.
- b) Derramas y Cajas de Beneficios.
- c) Asociaciones de Fondos Regionales o Provinciales contra Accidentes de Tránsito (AFOCAT).

18.2 A las empresas señaladas en el párrafo 18.1 le son de aplicación las siguientes disposiciones:

- a) Para la presentación de reclamos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios como mínimo: a) la red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas; y un canal adicional de entre los listados en el párrafo 8.1 del Reglamento.
- b) Para la presentación de requerimientos, las empresas deben poner a disposición de los usuarios la red de oficinas de atención al público. En caso no cuenten con estas, deben desplegar uno de los canales listados en el párrafo 8.1 del Reglamento.
- c) Las labores de atención de reclamos y requerimientos pueden ser encargadas a un área o funcionario de la empresa que realice otro tipo de funciones, siempre que se asegure que ello no genera conflictos de intereses.



- d) Las empresas deben elaborar un informe anual sobre la evolución de la atención de reclamos y requerimientos, a la que se hace referencia en el párrafo 12.2 del Reglamento.
- e) Las demás disposiciones del presente Reglamento.

#### **Artículo 19. Solicitud de tratamiento proporcional**

19.1 De forma excepcional, aquellas empresas no comprendidas en el párrafo 18.1 del Reglamento pueden solicitar autorización previa de la Superintendencia para que les sean de aplicación las disposiciones establecidas en el párrafo 18.2, en razón de su naturaleza, tamaño y de la complejidad de sus productos y servicios; y siempre que el volumen y evolución de reclamos y las políticas aplicadas así lo justifiquen.

19.2 En la solicitud de tratamiento proporcional que presenten las empresas referidas en el párrafo anterior debe anexarse los siguientes documentos:

1. Informe que sustente la aplicación del régimen de tratamiento proporcional considerando la naturaleza, tamaño, y complejidad de los productos y servicios que comercializa a los usuarios.
2. Detalle de los canales que se encontrarán a disposición de los usuarios para la presentación de reclamos y requerimientos.
3. Descripción de si las labores de atención de reclamos y requerimientos serán encargadas a un área o funcionario de la empresa que realice otro tipo de funciones o si se encuentran a cargo de un área o funcionario de manera exclusiva.
4. En caso de que las labores de atención de reclamos y requerimientos se desempeñen de manera no exclusiva, el análisis de compatibilidad de funciones asegurando que no exista conflictos de interés entre estas, así como el detalle de las funciones de cada puesto.
5. Últimos cuatro informes de trimestrales de gestión de reclamos.

19.3 Si en uso de sus facultades de supervisión, la Superintendencia determina que el tratamiento proporcional implementado por la empresa no permite una adecuada gestión de reclamos y/o requerimientos, pueda dejar sin efecto la autorización otorgada en el marco del párrafo 19.1.

#### **DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS FINALES**

**Primera.-** Las autorizaciones para no contar con áreas exclusivas de atención de reclamos y/o no contar con algún canal para la presentación de reclamos, otorgadas al amparo de las disposiciones de la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario, así como las designaciones del responsable titular y alterno para la atención de reclamos, mantienen su vigencia.

**Segunda.-** Lo establecido en este reglamento no exime del cumplimiento de las demás disposiciones aplicables referidas a los reclamos y requerimientos, 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.

Asimismo, las empresas deben mantener un registro de todas las quejas presentadas por los usuarios, en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento del Libro de Reclamaciones. Para ello, podrán utilizar la base de datos requerida en el párrafo 4.5 del artículo 4 del presente reglamento, bajo los códigos de producto 112 y motivo 39.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Párrafo incorporado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.



**Artículo Segundo.-** Modificar la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020:

**“TÍTULO VI**  
**Disposiciones para las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico”**

**Artículo Tercero.-** Modificar el artículo 42 del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros, aprobado por Resolución SBS N° 809-2019 y sus normas modificatorias, de acuerdo con el siguiente texto:

**“Artículo 42. Atención de reclamos**

*42.1 A las empresas corredoras de seguros pertenecientes a los segmentos 1 y 2 se les aplica las siguientes disposiciones del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado por Resolución SBS N° 04036-2022:*

- 1. Artículo 4, con excepción del párrafo 4.7. Para determinar las disposiciones vinculadas a los canales puestos a disposición de los usuarios para la presentación de reclamos, aplica el numeral 1 del párrafo 42.4 del presente artículo.*
- 2. Párrafo 7.1 del Artículo 7.*
- 3. Párrafo 8.2 del artículo 8.*
- 4. Artículos 9, 11, y 14, con excepción del párrafo 14.3.*
- 5. Párrafo 16.1 del artículo 16. La información sobre las estadísticas de reclamos se remite en archivo Excel, a través de la Plataforma Electrónica de Supervisión o del medio que determine la Superintendencia, con los campos señalados en el Anexo N° 2 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.*
- 6. Literal c) y d) del párrafo 18.2 del artículo 18.*

*42.2 Los corredores de seguros pertenecientes al segmento 3 deben registrar los reclamos de acuerdo a lo señalado en párrafo 4.5 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, y mantener los sustentos de su atención a disposición de la Superintendencia.*

*42.3 Adicionalmente, todos los corredores de seguros deben:*

- 1. Trasladar el reclamo relacionado al producto contratado por el asegurado a la empresa de seguros, si el reclamo es contra esta última, en un plazo máximo de dos (2) días hábiles.*
- 2. En caso el corredor de seguros interponga un reclamo en representación del asegurado, debe entregar al asegurado la constancia de presentación del reclamo emitida por la empresa de seguros, en un plazo no mayor de dos (2) días hábiles, contados desde la recepción de la constancia y realizar el seguimiento de la oportunidad de la respuesta al asegurado.*

*42.4 Los corredores de seguros pertenecientes a todos los segmentos deben cumplir con lo siguiente:*

- 1. Poner a disposición de los contratantes y/o asegurados potenciales como mínimo uno de los siguientes canales de recepción de reclamos:*
  - a) Red de oficinas de atención al público, en caso cuenten con estas.*
  - b) Vía telefónica; o*
  - c) Canales digitales (correo electrónico, página web, aplicación de dispositivos móviles, entre otros.)*
- 2. Aplicar los plazos de atención señalados en el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.*



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

3. *Entregar una copia del reporte a que se hace referencia en el párrafo 9.1 del artículo 9 del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos.*
4. *Mantener la constancia de la notificación de la respuesta al reclamo.*

**Artículo Cuarto.-** Los anexos que forman parte de la Resolución 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.

**Artículo Quinto.-** Incorporar en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado mediante Resolución N°1678-2018 y sus normas modificatorias, el procedimiento N° 206 "Autorización para aplicar el régimen de tratamiento proporcional para la Gestión de Reclamos y Requerimientos", conforme al texto que se adjunta a la presente resolución y se publica conforme con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 004-2008-PCM, Reglamento de la Ley N° 29091, en el portal institucional ([www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe)).

**Artículo Sexto.-** Incorporar en el Anexo 1: Infracciones Comunes del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias, lo siguiente:

***I. Infracciones Leves***

30) No incluir en el reporte del reclamo y/o en la comunicación de respuesta al usuario, la información mínima establecida en la normativa vigente.

***II. Infracciones Graves***

79) No contar con las bases de datos de reclamos y/o requerimientos, y/o no mantenerlas actualizadas, de acuerdo al contenido establecido en la normativa vigente.

80) No contar con un sistema de respaldo de reclamos, conforme a lo establecido en el reglamento.

81) No entregar o poner a disposición de los usuarios, el reporte de presentación y código del reclamo cuando este es presentado en un canal distinto a la oficina, de una muestra significativa revisada por la Superintendencia.

**Artículo Séptimo.-** Modificar el Anexo 1: Infracciones Comunes del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, aprobado por Resolución SBS N° 2755-2018 y sus normas modificatorias, lo siguiente:

***I. Infracciones leves***

8) No cumplir con atender los reclamos y/o requerimientos presentados por los usuarios, incluidos los de potenciales pensionistas, de acuerdo con los procedimientos y/o dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente.

9) No mantener a disposición del público o proporcionar de manera errada, la información referente al procedimiento de atención de reclamos y/o requerimientos, y/o no difundir o difundir de manera errada las estadísticas de reclamos, conforme lo establecido en la normativa vigente.

***II. Infracciones Graves***

61) Con relación a la gestión de reclamos y requerimientos:

- a) No implementar y/o incumplir con las políticas y procedimientos establecidos por la empresa relacionados a la administración integral de los reclamos y requerimientos.



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

- b) No cumplir con la elaboración de informes de gestión y/o que estos no cumplan con los aspectos requeridos en la normativa vigente y/o que no sean comunicados a las áreas de la empresa señaladas en dicha normativa.
- 62) No contar con los canales de recepción y/o respuesta de reclamos, conforme a la normativa vigente.

**Artículo Octavo.-** La presente Resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2024, siendo dicho mes el primer periodo a reportar de acuerdo con lo señalado en el artículo 16 del Reglamento. A la entrada en vigencia del citado Reglamento, quedan derogadas la Circular G-184-2015, Circular de Atención al Usuario y el Capítulo I del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero aprobado mediante Resolución SBS N° 2304-2020; con excepción de los párrafos 7.1, 7.2, 7.3, 7.4, 7.5 y 7.7 del artículo 7 del presente Reglamento que entran en vigencia a los 60 días calendario de la publicación de esta Resolución.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**MARIA DEL SOCORRO HEYSEN ZEGARRA**  
Superintendente de Banca, Seguros y AFP



## **ANEXOS DEL REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS**

### **Anexo N° 1-A.- Campos mínimos de la base de datos de reclamos**

- 1) Código del reclamo: Correlativo usado por la empresa para el registro.
- 2) Tipo de documento de identidad: Códigos para identificar los tipos de documentos de identidad.
- 3) Número de documento de identidad.
- 4) Nombre completo del cliente.
- 5) Código de cliente: Código interno asignado al usuario para su identificación.
- 6) Fecha de ingreso: Fecha en la cual el usuario presentó el reclamo.
- 7) Canal de ingreso: Canal por el cual el usuario registró el reclamo, según tabla del Anexo A.
- 8) Canal de operación: Canal por el cual el usuario realizó la operación que ocasionó el reclamo. Considerar códigos de tabla "Canal" de Anexo A.
- 9) Fecha de la comunicación de ampliación: Fecha de recepción de comunicación de ampliación.
- 10) Canal de comunicación de ampliación: Canal de remisión de la comunicación de ampliación.
- 11) Fecha de resolución: Fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta.
- 12) Canal de respuesta: Canal pactado con el usuario para la remisión de la respuesta al reclamo.
- 13) Ubicación geográfica: Código de Ubicación Geográfica según INEI, según dónde se presentó el reclamo, a un nivel de precisión de departamento y provincia. Estos Códigos pueden ser obtenidos de la siguiente dirección: <https://account.geodir.co/recursos/ubigeo-inei-peru.html>. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03, 04, 05, 06 o 07 del Anexo A, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, reportar vacío.
- 14) Operación/Servicio/Producto del reclamo SBS: De acuerdo con los códigos indicados en el Anexo B.
- 15) Motivo del reclamo SBS: De acuerdo con los motivos indicados en el Anexo C.
- 16) Sub-motivo de reclamo SBS: De acuerdo con los sub-motivos indicados en el Anexo D.
- 17) Detalle completo de reclamo: Declaración literal indicada por el reclamante y registrada por la empresa.
- 18) Resolución del reclamo: A favor del usuario o a favor de empresa. 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.
- 19) Respuesta al reclamo: Contenido de la respuesta al usuario.
- 20) Monto reclamado: Importe monetario que reclama el cliente (si aplica).
- 21) Nombre comercial del producto o servicio asociado al reclamo.
- 22) Estado: pendiente, atendido o anulado.
- 23) Reclamo previo: campo para casos de reingreso de reclamos por parte del usuario. Precisar el código del reclamo resuelto previamente (que también está registrado en esta base de datos)

Campos adicionales solo aplicables para empresas del sistema financiero y en los casos de reclamos vinculados a productos de bancaseguros:

- 24) Bancaseguros: Indicar sí/no si el reclamo corresponde a Bancaseguros, debiendo consignar adicionalmente la información requerida en los campos 24 al 27.
- 25) Operación/Servicio/Producto por Bancaseguros: De acuerdo con los códigos indicados en el Anexo B aplicables para el Sistema de Seguros.
- 26) Motivo: Registrar los motivos de acuerdo con Anexo C, aplicables para el sistema de seguros.
- 27) Submotivos de reclamo SBS: De acuerdo con los submotivos indicados en el Anexo D, aplicables para el sistema de seguros.
- 28) Nombre comercial del producto de seguros asociado al monto reclamado.





**Anexo N° 1-B.- Campos mínimos de la base de datos de requerimientos**

- 1) Código del requerimiento: Correlativo usado por la empresa para el registro.
- 2) Tipo de documento del cliente: Códigos para identificar los tipos de documentos de identidad.
- 3) Número de documento de identidad.
- 4) Nombre completo.
- 5) Código de cliente: Código interno asignado al usuario para su identificación.
- 6) Fecha de ingreso: Fecha en la cual el usuario presentó el requerimiento.
- 7) Fecha de resolución: Fecha de la notificación o puesta a disposición de la respuesta.
- 8) Canal de ingreso: Canal por el cual el usuario registró el requerimiento, según tabla del Anexo A.
- 9) Canal de respuesta: Canal pactado con el usuario para la remisión de la respuesta al requerimiento.
- 10) Ubicación geográfica: Código de Ubicación Geográfica según INEI, según dónde se presentó el requerimiento, a un nivel de precisión de departamento y provincia. Estos Códigos pueden ser obtenidos de la siguiente dirección: <https://account.geodir.co/recursos/ubigeo-inei-peru.html>. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 03, 04, 05, 06 o 07 del Anexo N° A, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, reportar vacío.
- 11) Operación/Servicio/Producto del requerimiento SBS: De acuerdo con los códigos indicados en el Anexo B.
- 12) Motivo: Motivo reportado por el usuario en el registro del requerimiento.
- 13) Detalle completo del requerimiento: Declaración literal indicada por el usuario y registrada por la empresa.
- 14) Respuesta al requerimiento: Contenido de la respuesta remitida al usuario.
- 15) Estado: pendiente o atendido.



**Anexo N° 2.- Reportes de Reclamos RR**

**ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR1  
SISTEMA FINANCIERO, DE SEGUROS Y PRIVADO DE PENSIONES**

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS <sup>(1)</sup>

Empresa: \_\_\_\_\_ (2) Código: \_\_\_\_\_ Del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

CANAL DE OPERACIÓN OBJETO DE RECLAMO (3)	OPERACION/SERVICIO/PRODUCTO (4)	CANAL DE INGRESO DEL RECLAMO (5)	UBICACION GEOGRAFICA DE PRESENTACION DEL RECLAMO Dpto - Prov (6)	MOTIVO RECLAMO (7)	SUBMOTIVO RECLAMO (8)	RECLAMOS RECIBIDOS EN EL PERIODO (9)	REITERACION (10)	BANCASEGUROS (11)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS <sup>(12)</sup>				CANAL DE RESPUESTA DEL RECLAMO (13)	RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS <sup>(14)</sup>												TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCION (15)
									1-15	Más de 15 con prórroga	Más de 15 sin prórroga	Total		A favor de la Empresa				A favor del Usuario				Sub	Total			
														Dentro de Plazo	Fuera de plazo con prórroga	Fuera de plazo sin prórroga	Total	Dentro de Plazo	Fuera de Plazo con prórroga	Fuera de Plazo sin prórroga	Total					
									1-2	3-7	8-15	16-30		Más de 30	16-30	Más de 30	Total	1-2	3-7	8-15	16-30	Más de 30	16-30	Más de 30	Total	
<b>TOTAL</b>																										
<b>TOTAL DE NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL MES <sup>(16)</sup></b>																										

A continuación, se establecen precisiones para el registro de información:

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el mes objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en meses anteriores al del reporte.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por SBS
- 3) En campo Canal de operación objeto del reclamo: Indicar el código que corresponde según la tabla de Canal del Anexo A. Corresponde a canal de operación en donde surgió la insatisfacción.
- 4) En campo "Operación/Servicio/Producto": Indicar el código que corresponde según la tabla de producto, servicios, operaciones del Anexo B.
- 5) En campo Canal de Ingreso del reclamo: Indicar el código que corresponde según la tabla de canal del Anexo A
- 6) Indicar el código que corresponda según el Código de Ubicación Geográfica proporcionado por el INEI de acuerdo a dónde se presentó el reclamo. Las zonas geográficas deben agruparse de forma ascendente de acuerdo con el código de operación, servicio o producto y del motivo de reclamo. El nivel de precisión es departamento y provincia. Por ejemplo, si se desea indicar el departamento y provincia de Lima, se debe señalar el código 1501. Para los reclamos presentados desde el extranjero, registrar el código 9999. Si el reclamo se presenta a través de los canales con código 04, 05, 08, 09 o 10 del Anexo A, y en tanto no sea posible identificar la ubicación geográfica, no se consigna código alguno. Ubicación puede ser obtenida de <https://account.geodir.co/recursos/ubigeo-inei-peru.html>
- 7) Indicar el motivo del reclamo según la tabla de motivo del Anexo C. Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de operación, servicio o producto consignado en la segunda columna.
- 8) Indicar el submotivo de acuerdo a los códigos establecidos para cada motivo, según la tabla del anexo D. No aplica para el SPP.
- 9) Consignar el número de reclamos recibidos en el periodo de acuerdo a la combinatoria de canal de operación objeto del reclamo/operación-servicio-producto/ canal de ingreso del reclamo/ubicación geográfica de presentación del reclamo/ motivo del reclamo/submotivo del reclamo



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

- 10) Indicar 1 para reclamos presentados para reportar la insatisfacción en una primera oportunidad de registro, de acuerdo a combinatoria de canal de operación objeto del reclamo/operación-servicio-producto/ canal de ingreso del reclamo/ubicación geográfica de presentación del reclamo/ motivo del reclamo/ submotivo. Usar 2 para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones.
- 11) Solo aplicable para el sistema financiero. Si corresponde a Bancaseguros, consignar 1, sino dejar el campo vacío. Empresas de otros sistemas, dejar el campo vacío.
- 12) Indicar el número de reclamos en trámite precisando el plazo transcurrido desde su presentación.
- 13) En campo Canal de respuesta del reclamo: Indicar el código que corresponde según la tabla de canal del Anexo A.
- 14) Se considera como reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario. El cálculo del plazo se deberá realizar desde el día siguiente hábil de recibido el reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-FI (considerando solo días hábiles), no se admite cero días. Para el caso de microseguros, el registro se efectuará entendiendo que se trata de días calendarios.
- 15) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días hábiles tomados en absolver los reclamos entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.
- 16) Es igual a la suma de reclamos recibidos en el periodo.



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

**ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR2**

**DETALLE DE OTROS CANALES, OTRAS OPERACIONES - SERVICIOS -  
PRODUCTOS Y OTROS MOTIVOS DE RECLAMO <sup>(1)</sup>**

Del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

	OTRAS OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (2)			OTROS MOTIVOS DE RECLAMO (3)			CANTIDAD (4)
	Canal (5)	Tipificado (6)	Otros (7)	Canal	Tipificado	Otros	
<b>TOTAL</b>							

- 1) En este reporte se deberá consignar todos los códigos 999 registrados en los reportes de reclamo N° RR1, según sea el caso.
- 2) Reclamos por operaciones, servicios o productos no detallados en la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos (código 999)
- 3) Reclamos por motivos no detallados en la Tabla de Códigos de Motivos o submotivos (código 999)
- 4) Deberá consignarse el número de reclamos que se han presentado por el mismo tipo de operación, servicio o producto y el mismo tipo de motivo de reclamo.
- 5) Campo "Canal" corresponde al canal usado para la operación que generó la insatisfacción.
- 6) En la columna "Tipificado" se deberá registrar el código de "motivo" u "operación/servicio/producto", de acuerdo a la tabla de anexo, que está asociado a la "operación/servicio/producto" u "motivo" que registro código 999 en el reporte RR1. No pueden existir registros que, para operaciones/servicios/productos o motivos, consignen código 999 en tipificado y asignen motivo en "otros".
- 7) La columna otros, debe registrar el concepto del motivo u producto/servicio/producto que no se encuentra tipificado en las tablas correspondientes del anexo.



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

**ANEXO: REPORTE DE RECLAMOS RR3**

**DETALLE DE NUMERO DE OPERACIONES POR PRODUCTO Y CANAL (1)**

Del: \_\_\_\_\_ al: \_\_\_\_\_

Empresa: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS (2)	CANAL (3)	CANTIDAD DE OPERACIONES (4)		
		Persona natural	Persona jurídica	Total
<b>TOTAL</b>				

- 1) El número de operaciones asociadas a los conceptos descritos en el Anexo E, según sistema.
- 2) Se debe usar los códigos de la tabla del Anexo B “CÓDIGOS DE OPERACIONES, SERVICIOS O PRODUCTOS”, considerando el tipo de operaciones descritas en el numeral previo.
- 3) Se debe usar los códigos de la tabla del Anexo A “CÓDIGOS DE CANALES” para identificar al canal en donde se realizó la operación.
- 4) La distinción del número de operaciones entre persona natural y persona jurídica aplica solo para las empresas del sistema financiero. En el caso del sistema de seguros y SPP, se reporta únicamente el total de operaciones por operación y canal.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## ANEXOS A LOS REPORTES DE RECLAMOS - RR Y DE LA BASE INTERNA DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS

### ANEXO A: CÓDIGOS DE CANALES

CÓDIGO	CANALES APLICABLES AL SISTEMA FINANCIERO
1	Oficina
2	Cajero automático
3	Domicilio
4	Correo electrónico
5	Vía telefónica
6	Cajeros corresponsales
8	Página web de la empresa
9	Plataforma online de terceros
10	Aplicativo Móvil
11	Puntos de venta/ POS
99	No existe canal asociado

CÓDIGO	CANALES APLICABLES AL SISTEMA DE SEGUROS
1	Oficina
3	Domicilio
4	Correo electrónico
5	Vía telefónica
8	Página web de la empresa
9	Plataforma online de terceros
10	Aplicativo Móvil
11	Puntos de venta/ POS
12	Corredores de seguros
99	No existe canal asociado

CÓDIGO	CANALES APLICABLES AL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES
1	Oficina
3	Domicilio
4	Correo electrónico
5	Vía telefónica
7	Ejecutivo de servicios - promotores
8	Página web de la empresa
9	Plataforma online de terceros
10	Aplicativo Móvil
99	No existe canal asociado



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## ANEXO B: CÓDIGOS DE OPERACIONES, SERVICIOS O PRODUCTOS <sup>(1)(2)</sup>

### SISTEMA FINANCIERO

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
1	Cuenta de ahorro sin tarjeta de débito
2	Cuenta corriente
3	Cuenta a plazo
4	Cuenta CTS
5	Tarjeta de crédito
6	Cuenta de ahorro con tarjeta de débito
7	Crédito hipotecario para vivienda
8	Crédito corporativo, a grandes empresas y a medianas empresas
9	Crédito de consumo
11	Transferencias de fondos (interbancarias o intrabancario)
12	Transferencias de fondos al extranjero
13	Remesas
14	Factoring y/o descuento
15	Carta fianza / fianzas
16	Otras garantías (reales y personales)
17	Títulos valores (cheques, pagarés, entre otros)
18	Fideicomiso
19	Custodia de valores
20	Cajas de seguridad
21	Almacenaje
24	Arrendamiento financiero (leasing)
25	Arbitraje (compraventa de valores financieros)
26	Inversiones (fondos mutuos, entre otros)
27	Servicio de recaudación
28	Pago de servicios
29	Servicios varios (cambios, cobranzas, pagos judiciales, pago de planillas, entre otros similares) distinto a los señalados en los códigos 27 y 28.
97	Créditos a pequeñas empresas y microempresas
101	Giros
103	Banca – Seguros (seguros vendidos en los canales del sistema financiero)
104	Dinero electrónico

### SISTEMA DE SEGUROS

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
31	Incendio
32	Líneas aliadas de incendio
33	Terremoto
34	Cristales



**SUPERINTENDENCIA**  
DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

35	Lucro cesante
36	Lucro cesante rotura de maquinaria
37	Transporte
38	Marítimo - cascos
39	Aviación
40	Vehículos
41	Líneas aliadas de vehículos
42	Todo riesgo para contratistas
43	Todo riesgo equipo para contratistas
44	Rotura de maquinaria
45	Montaje contra todo riesgo
46	Todo riesgo equipo electrónico
47	Calderos
48	Robo y asalto
49	Deshonestidad frente a la empresa
50	Comprensivo contra deshonestidad (3D)
51	Seguro de Bancos (BBB)
52	Animales
53	Domiciliario
54	Responsabilidad civil
55	Cauciones o fianzas
56	Crédito Interno
57	Crédito a la exportación
58	Multiseguros
59	Agrícola
60	Misceláneos
61	Accidentes personales
62	Escolares
63	Asistencia médica
64	SOAT
65	Vida individual
66	Vida grupo particular
67	Vida Ley trabajadores
68	Desgravamen
69	Sepelio
70	Renta particular
70	Renta de jubilados
72	Seguro complementario de trabajo de riesgo
73	Pensiones del seguro complementario de trabajo de riesgo
74	Seguros previsionales – Invalidez
75	Seguros previsionales – sobrevivencia
76	Seguros previsionales – gastos de sepelio
99	Microseguros





# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

200	Seguro de protección de tarjeta (crédito o débito)
-----	--

## AFOCAT

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS - PRODUCTOS
100	CAT

## DERRAMAS Y CAJAS DE BENEFICIOS

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
201	Pensiones
202	Sepelio e invalidez
203	Préstamos

## SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES

CODIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
77	Afiliación al sistema privado de pensiones
78	Desafiliación del sistema privado de pensiones
79	Traspasos entre administradoras de fondos de pensiones
80	Aportes del afiliado al fondo privado de pensiones
81	Bono de reconocimiento
82	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Bono Complementario de pensión mínima
83	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Bono Complementario de jubilación anticipada por labores de riesgo para la vida o la salud
85	Transferencia de fondos de pensiones para afiliados al SPP que residen en el exterior
86	Jubilación legal
87	Jubilación anticipada
88	Jubilación Anticipada para Trabajadores que realizan Labores de riesgo para la vida o la salud
89	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 27617
90	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal - Jubilación adelantada – D.L. N° 19990
92	Inversión del fondo de pensiones
95	Brindar información al público (no cliente) sobre el sistema privado de pensiones
300	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Jubilación de Pensión complementaria de pensión mínima (PCPM)
301	Regímenes de jubilación con Garantía Estatal – Jubilación de Pensión complementaria para Labores de Riesgo (PCLR)
302	Trámites de evaluación de invalidez y preexistencias en el SPP
303	Pensión de Invalidez
304	Pensión de Supervivencia
305	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 28991
306	Regímenes especiales de jubilación anticipada para desempleados (REJA) 29426
307	Cobranza de Aportes



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

308	Herencia
309	Devolución de Aportes (DAO 29426)
310	Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo
311	Gastos de Sepelio
312	Devolución de Aportes (Circular 040-2004, Circular 125-2012, Circular 078-2006).
110	Atención de solicitudes de retiro, por decretos de urgencia, en el marco de estados de emergencia y/o situaciones extraordinarias
111	Aportes voluntarios al Sistema Privado de Pensiones

## APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS - PRODUCTOS
112	Atención al público
999	Otras operaciones, servicios y/o productos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)

(1) Cada empresa supervisada consignará, según corresponda, los códigos de los reclamos relacionados a las operaciones que están autorizadas a realizar.

(2) El código deberá ser asignado en función al ámbito donde se produce el hecho motivo de reclamo. En caso de concurrencia de dos o más códigos aplicables, las empresas deberán optar por el ámbito de reclamo más específico, prefiriendo el servicio frente a la operación, y ésta frente al producto.



**ANEXO C: CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS <sup>(1)</sup>**

**SISTEMA FINANCIERO, COMPLEMENTARIOS Y CONEXOS**

<b>CÓDIGO</b>	<b>MOTIVOS</b>
6	Transacciones no procesadas / mal realizadas
8	Resolución de contrato
9	Problemas con cheques
10	Liquidaciones erradas de intereses en cuentas de ahorro o depósitos a plazo fijo
11	Cierre indebido de cuentas corrientes por girar cheques sin fondos
13	Problemas relacionados a garantías
14	Inadecuada ejecución de garantías otorgadas por la entidad
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito
17	Incumplimiento del secreto bancario
18	Operaciones no reconocidas con abono temporal
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia
22	Reporte indebido en la central de riesgos
23	Demora en la rectificación de la información reportada en la central de riesgos
24	Errores en la compraventa de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio
25	Problemas relacionados a programas estatales de crédito para fomento
27	Demora o incumplimiento en la devolución de documentos valorados / títulos valores
28	Problemas relacionados con cajeros automáticos
29	Entrega de billetes falsos
31	Deficiencias en el transporte y/o custodia de numerario
32	Disconformidad con liquidación de deudas vendidas a empresas vinculadas o empresas de cobranzas
33	Difusión de información sin autorización del usuario
35	Problemas referidos a programas de lealtad
104	Problemas relacionados a cajeros corresponsales
105	Problemas relacionados con la página web de la empresa
106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito
107	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por falta de entrega o demora en las comunicaciones
108	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción sobre nuevas condiciones aplicadas
109	Modificaciones contractuales del crédito - Insatisfacción por problemas para efectuar reversiones
110	Modificaciones contractuales del crédito – Insatisfacción por inadecuada información sobre condiciones de la modificación y/o procedimiento de reversión
111	Modificaciones contractuales del crédito - Otros motivos



## SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

112	Operaciones no reconocidas sin abono temporal
113	Exceso de tasas de interés sobre las tasas máximas establecidas por el BCRP
114	Indebida capitalización de interés moratorios

### SISTEMA DE SEGUROS

CÓDIGO	MOTIVOS
12	Contratación o cargo indebido de seguros.
36	Inadecuada o insuficiente información sobre el seguro contratado
40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)
41	No está conforme con el monto de la indemnización, valoración del daño, reparación o accesorios
43	No está conforme con el diagnóstico médico (auditor interno de la empresa de seguros)
44	Incumplimiento en el plazo de atención de los siniestros y/o coberturas
46	No recibió la póliza, certificado de seguro, endoso o cobertura provisional
47	Renovación indebida de póliza de seguros
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros
49	Errores en la cobranza de primas
51	Incumplimiento en la resolución de la póliza de seguros
62	Rechazo en la atención del siniestro
115	Inadecuada asesoría al potencial contratante de seguros y durante la vigencia del contrato.
116	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro
200	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora.

### AFOCAT

CÓDIGO	MOTIVO
201	No está conforme con el monto de la indemnización
202	Demora en el pago de la indemnización
203	Demora en el reembolso de gastos médicos o de sepelio
204	Errores en la cobranza de aportes
205	Rechazo en la atención del siniestro

### DERRAMAS Y CAJAS DE BENEFICIOS

CÓDIGO	MOTIVO
206	No está conforme con el monto de la indemnización
207	Demora en el pago del beneficio
208	Rechazo de la solicitud del beneficio
209	Rechazo de la solicitud de devolución de aportes
210	Demora en el pago de la indemnización
211	No está conforme con los intereses que se cobran
212	Demora en la entrega del préstamo
213	Rechazo de la solicitud del préstamo



**SUPERINTENDENCIA**

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

### SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (SPP)

CÓDIGO	MOTIVOS
67	Demora en la atención de la solicitud de nulidad de afiliación
68	Demora en la atención de la solicitud de desafiliación
69	Demora en la atención de la solicitud de traspaso
70	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador dependiente en la Cuenta Individual de Capitalización
71	Problemas relacionados con el pago y acreditación de aportes de trabajador independiente en la Cuenta Individual de Capitalización
72	Problemas relacionados a la gestión sobre la cobranza de aportes
73	Problemas referidos a la transferencia de fondos del SPP al exterior
74	Problemas relacionados a la demora en el trámite relacionado al bono de reconocimiento
75	Falta de información respecto al bono de reconocimiento
76	Otros problemas relacionados con el bono de reconocimiento
77	Disconformidad con el pronunciamiento de la ONP relacionado al bono de reconocimiento y Regímenes con Garantía Estatal
78	Demora de la AFP en el trámite de los recursos impugnativos presentados con relación al bono de reconocimiento y acceso a Regímenes con Garantía Estatal.
79	Problemas referidos a multifiliación
80	Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional
81	Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional
82	Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio
83	Problemas relacionados con la actuación del COMAFP o el COMEC
84	Demora en la notificación al afiliado del dictamen del COMAFP o el COMEC
85	Problemas relacionados al excedente de pensión
86	Problemas con la AFP por casos de denuncia contra promotores
87	Disconformidad con la rentabilidad de los fondos de pensiones
89	Problemas relacionados a la acreditación
90	Problemas relacionados al pago por defecto o exceso
91	Problemas relacionados al proceso de incorporación al SPP y/o ejecución del contrato de afiliación distintos a los indicados en otros numerales
92	Problemas relacionados a traspasos – SPP, distintos a los indicados en el numeral 69
93	Problemas relacionados a rezagos y abonos cruzados
94	Problemas relacionados a la información incluida en el estado de cuenta del afiliado
95	Demora o falta de envío de los estados de cuenta del afiliado
96	Problemas relacionados a aportes voluntarios con fin previsional y sin fin previsional
97	Problemas relacionados al trámite y pago de siniestros cuando existe un probable SCTR.
98	Problemas relacionados a la devolución de aportes de afiliados



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

99	Disconformidad con la suspensión de pensión por agotamiento de la CIC, no redención del bono de reconocimiento, falta de dictamen de invalidez, fin del periodo de pensiones preliminares.
100	Problemas que afecten a los beneficiarios de pensión
101	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de jubilación
102	Disconformidad con el rechazo de la solicitud de jubilación por no cumplir con los requisitos establecidos
300	Inclusión o Exclusión de beneficiarios
301	Demora en pago de Herencia
302	Disconformidad con la modalidad de pensión
303	Falta de emisión de constancia de atención
304	Desistimiento al trámite de pensión iniciado
305	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de invalidez
306	Disconformidad con la pensión recibida y/o con las condiciones ya definidas en el proceso de sobrevivencia
307	Problemas con el recalcu de pensión anual por retiro programado o Renta Temporal
308	Agotamiento de la CIC en la etapa de Renta Temporal
309	Problemas con la notificación sobre la posibilidad de solicitar un Repacto de pensión y su ejecución.
310	Demora o incumplimiento en el envío de otra correspondencia
311	Problemas relacionados al pago de la pensión bajo la modalidad de cobro, solicitada previamente por el afiliado (cheque, pago en ventanilla, abono en cuenta bancaria, otros)
312	Disconformidad con la suspensión de pensión por falta de acreditación de supervivencia
313	Rechazo de la cobertura previsional por presunta cobertura del SCTR
314	Falta de atención de la comunicación presentada por el recurrente por parte de la AFP
315	Problemas relacionados con el Excedente de pensión
316	Problemas relacionados a la atención de devolución de aportes en atención a Decretos de Urgencia
317	Disconformidad con cambio de fondo, por proximidad a jubilación, en atención a disposiciones regulatorias.

## APLICABLE A LAS EMPRESAS SUPERVISADAS

Código	Motivos
1	Incumplimiento de cláusulas de los contratos, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Inadecuada o insuficiente información sobre operaciones, productos y servicios
3	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)
4	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas
7	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)
20	Disconformidad por notificaciones dirigidas a terceras personas



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

21	Publicidad engañosa o información que induce al error
30	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios.
34	Error en los datos del usuario registrado en la empresa
39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio
117 <sup>10</sup>	Indebida contratación
999	Otros motivos (detallar en Reporte de Reclamo N° RR2)

---

<sup>10</sup> Numeral modificado por la Resolución SBS N° 3240-2023 del 03/10/2023.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## ANEXO D: CÓDIGOS DE SUB-MOTIVOS DE RECLAMOS

### SISTEMA FINANCIERO

Código	Motivo	Código: Sub-motivo
03	Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos (tales como seguros, ITF, entre otros cargos, según corresponda)	1: Interés / 2: Comisiones / 3: Gastos / 4: Tributos / 5: Penalidades
04	Modificación indebida de las tasas de intereses, comisiones, u otras condiciones pactadas	6: Tasa de intereses / 2: Comisiones / 3: Gastos / 4: Tributos / 7: Condiciones de aplicación de tarifas / 5: Penalidades / 8: ajustes transaccionales
06	Transacciones no procesadas / mal realizadas	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación / 12: Externos
07	Retenciones indebidas (incluye retenciones judiciales o de cobranza coactiva)	13: Operación de retención sin sustento / 14: Indebido cargo comisiones o gastos / 15: Limitaciones en cuenta
09	Problemas con cheques	16: Cheque mal emitido/ 17: Falsificado / 18: Duplicado
13	Problemas relacionados a garantías	19: Tasación / 20: Custodia / 21: Ejecución de garantía
15	Problemas presentados con la tarjeta de crédito o débito	22: Tarjeta retenida / 23: Tarjeta no emitida / 24: Tarjeta no entregada a tiempo / 25: Tarjeta desactivada / 26: Tarjeta bloqueada / 27: Tarjeta cancelada / 28: Tarjeta con fallas físicas / 29: Servicios adicionales
18/112	Operaciones no reconocidas	30: Consumo / 31: Disposición de efectivo / 32: Retiros / 33: Transferencias / 34: Contratación de producto
19	Demoras o incumplimientos de envío de correspondencia	35: Envío físico / 36: Envío electrónico
24	Errores en la compra-venta de moneda extranjera y aplicación de tipo de cambio	37: Compra de moneda extranjera / 38: Venta de moneda extranjera / 39: Modificación de moneda en compras por internet
28	Problemas relacionados con cajeros automáticos de titularidad u operados por la empresa	40: ATM propio / 41: ATM de tercero
106	Problemas relacionados con el pago anticipado del crédito	9: Operación no ejecutada / 10: Operación ejecutada con errores / 11: Problemas con proceso de validación
113	Exceso de tasas de interés sobre las tasas máximas establecidas por el BCRP	42. Interés compensatorio/ 43. Interés moratorio.

### SISTEMA DE SEGUROS

Cód.	Título de motivo	Código: Sub-motivo
39	Inadecuada atención al usuario - Problemas en la calidad del servicio	44: Falta de atención a requerimientos
40	No está conforme con las condiciones de la póliza de seguros (entre otros: monto de prima, deducible, franquicia o sus endosos)	45: Monto de prima / 46: deducible o coaseguro / 47: franquicia / 48: endoso / 49: Suma asegurada
44	Incumplimiento en el plazo de atención de los Sinistros y/o coberturas	50: Demora en trámite de rescate / 51: Problemas y/o demora relacionados al otorgamiento y reembolso de los gastos de sepelio





# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

47	Disconformidad con la renovación de la póliza de seguros	52: Renovación no solicitada/autorizada / 53: Póliza no renovada
48	Cancelación indebida de la póliza de seguros	54: Anulación por falta de pago / 55: Anulación por error operativo
49	Errores en la cobranza de primas	56: Cobro de primas por duplicado / 57: Cobro de primas en exceso / 58: Cobro posterior a la anulación o extinción de la póliza de seguro / 59: Cobro de primas no efectuado por el canal acordado / 60: Problemas con débito automático
200	Problemas y/o demoras en el otorgamiento y pago de pensión por la aseguradora	61: Disconformidad con el importe de la pensión / 62: Problemas y/o demora referidos al cálculo y monto de pensión o Aporte Adicional / 63: Problemas y/o demora en el otorgamiento y pago de pensión o Aporte Adicional.
115	Inadecuada asesoría brindada al potencial contratante en materia de seguros y durante la vigencia del contrato.	64: Sobre coberturas considerando el riesgo asegurable / 65: Sobre las condiciones de la póliza y/o cláusulas de garantía / 66: No comunicar a la aseguradora: la modificación del riesgo asegurado, o la ocurrencia de un siniestro.
116	Inadecuada asesoría para la gestión de la indemnización del siniestro	67: Inadecuada atención ante la ocurrencia del siniestro / 68: En la documentación a presentar para solicitar la cobertura y seguimiento hasta la respuesta final de la Compañía. / 69: En la tramitación del reclamo ante el rechazo del siniestro / 70: En el pago de la indemnización con intereses moratorios ante el pago fuera de plazo.



# SUPERINTENDENCIA

DE BANCA, SEGUROS Y AFP

República del Perú

## ANEXO E: LINEAMIENTOS PARA USO DE ANEXOS AL REPORTE DE RECLAMOS

A continuación, se presentan las consideraciones para el registro de los códigos asociados a reporte de reclamos:

### OPERACIONES EN EL PERIODO

#### A) SISTEMA FINANCIERO

Se debe considerar el número de operaciones monetarias que implican el ingreso o salida de fondos de la empresa y movimientos en cuenta y entre cuentas de usuarios. Como referencia, las entidades deberán considerar las siguientes operaciones:

Conceptos / Operaciones
PAGOS
ABONOS O DEPÓSITOS
RETIROS
TRANSFERENCIAS
DESEMBOLSOS
GIROS
DISPOSICIÓN DE EFECTIVO
RECAUDACIÓN
CARGOS EN CUENTA
OPERACIONES CON CHEQUE
CAMBIO DE MONEDA
DESCARGO DE ORDENES DE PAGO
EXTORNOS/AJUSTES EN CUENTA
DONACIONES
SUSCRIPCIÓN/RESCATE DE FONDOS MUTUOS

#### B) SISTEMA DE SEGUROS

Se debe considerar el número de pólizas y/o certificados contratados en el periodo -en caso de pólizas grupales considerar solo el número de certificados-; y las solicitudes de cobertura presentadas en dicho periodo (aceptadas o rechazadas). Para el caso de corredores, considerar el número de pólizas contratadas a través de su intermediación.

#### C) SISTEMA PREVISIONAL

El número de operaciones asociadas a: abonos en cuentas CIC, traslados de fondos, cambios de fondos, retiros extraordinarios, pagos de pensiones, devoluciones de aportes, retiros voluntarios.

### USO DE CÓDIGOS EN CAMPO DE CANAL

Se debe considerar como canal al medio utilizado para realizar la operación y/o servicio motivo de reclamo, entre las alternativas que se brinda en el anexo de canal. Se podrá usar todos los códigos del Anexo A.

### USO DE CÓDIGOS EN CAMPO DE CANAL DE INGRESO

Se debe considerar como canal de ingreso, al medio que fue utilizado por el usuario para registrar el reclamo ante la empresa. La empresa solo deberá usar los códigos que correspondan a los canales establecidos en el Reglamento.

### CÓDIGOS DE MOTIVOS

Las empresas deben usar los códigos de motivos presentados en las tablas del anexo teniendo en consideración que el motivo debe guardar relación con la problemática descrita en el detalle brindado por el usuario en la



**SUPERINTENDENCIA**  
**DE BANCA, SEGUROS Y AFP**

República del Perú

presentación del reclamo. Para los casos en los cuales el detalle hace referencia a múltiples motivos, las empresas, deben asignar el motivo que represente la causa de la problemática presentada y para mayor precisión en la asignación, debe tomar como base la información que hayan evaluado en la absolución del reclamo. Cuando el detalle no pueda ser registrado bajo ningún motivo específico del anexo, deberá registrar 999. El uso de este código, conlleva a precisar el detalle de motivo en el reporte RR2.

**CÓDIGOS DE SUB-MOTIVOS**

Las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros deben tener en consideración que el uso de sub-motivos, de acuerdo al anexo, será en correspondencia al motivo registrado. Por ejemplo, si se usa el motivo "Cobros indebidos de intereses, comisiones, gastos y tributos", como submotivo solo podrá registrar 1, 2, 3, 4 o 5. Cuando el detalle no pueda ser registrado bajo ningún sub-motivo específico del anexo, deberá registrar 999.