

Lima, 17 de agosto de 2016

***Resolución S. B. S.***  
***N° 4464-2016***  
***El Superintendente de Banca, Seguros y***  
***Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

**CONSIDERANDO:**

Que, por Resolución SBS N° 200-2003 se establecieron disposiciones que regulan el funcionamiento de la Plataforma de Atención al Usuario de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones (en adelante, la SBS), como departamento encargado de la prestación de servicios a los ciudadanos;

Que, desde el año 2003, la SBS ha ampliado los canales de atención y servicios que pone a disposición de los ciudadanos; la atención presencial se ha descentralizado, brindándose en Lima, a través de la Plataforma de Atención al Usuario, y en las diferentes regiones del país, a través de las Oficinas Descentralizadas y los Módulos Regionales;

Que, mediante Resolución SBS N° 1906-2016 se aprobó una nueva versión del Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones en el que, con la finalidad de contar con una visión integral del supervisado por parte de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, se dispone asignar como órgano instructor en el procedimiento administrativo sancionador, al Departamento de Supervisión de Conducta de Mercado, en el ámbito de su competencia, y retirar esta función a la Plataforma de Atención al Usuario;

Que, la SBS tiene como objetivo permanente la mejora de los servicios que presta al ciudadano, buscando eficiencia y calidad en sus acciones, tomando como base los criterios establecidos por la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Supremo N° 109-2012-PCM que aprobó la Estrategia Nacional para la Modernización de la Gestión Pública, el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM que aprobó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública en el marco de lo dispuesto por la Ley N° 27658; así como el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública, aprobado por la Resolución Ministerial N° 186-2015-PCM;

Que, en consecuencia, resulta necesario adecuar la norma que regula la atención a los ciudadanos por parte de la SBS, y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, con la finalidad de considerar los aspectos mencionados en los considerandos precedentes; así como establecer disposiciones adicionales relacionadas con los servicios que la SBS presta a los ciudadanos;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta normativa, se dispuso la prepublicación del proyecto de resolución sobre la materia 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 Conducta de Mercado e Inclusión Financiera y de Asesoría Jurídica; y,

En uso de las atribuciones conferidas por el numeral 19 del artículo 349° de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros, Ley N° 26702 y sus modificatorias, y por el Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones, aprobado por Decreto Supremo N° 054-97-EF;

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.-** Aprobar la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

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

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

**Artículo 1.- Alcance**

Esta Norma contiene las disposiciones que regulan la actuación de la SBS con relación a:

- a) Los servicios que se brindan al ciudadano.
- b) La tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas.

La atención de servicios al ciudadano y la tramitación de denuncias se encuentran a cargo de la Plataforma de Atención al Usuario (PAU), Oficinas Descentralizadas (OD) o Módulos Regionales (MR), unidades orgánicas dependientes de la Superintendencia Adjunta de Conducta de Mercado e Inclusión Financiera, según el ámbito de competencia territorial.

**Artículo 2.- Definiciones y abreviaturas**

Para efectos de lo dispuesto en esta Norma, se tiene en cuenta las siguientes definiciones y abreviaturas:

- a) Ciudadano: persona natural o jurídica que solicita los servicios de la SBS, o que presenta una denuncia.
- b) Documento de identidad: documento nacional de identidad para el caso de peruanos, y el carné de extranjería, pasaporte o documento legalmente establecido para la identificación de extranjeros, según corresponda.
- c) Empresa supervisada: persona natural o jurídica que se encuentra bajo el ámbito de supervisión de la SBS.
- d) 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.
- e) LPAG: Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y sus normas modificatorias.
- f) SBS: Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
- g) SPP: Sistema Privado de Pensiones.
- h) TUPA: Texto Único de Procedimientos Administrativos de la SBS.

## **CAPITULO II** **SERVICIOS AL CIUDADANO**

### **SUBCAPÍTULO I** **CANALES DE ATENCIÓN Y NOTIFICACIÓN**

#### **Artículo 3.- Accesibilidad y canales de atención**

- 3.1 La SBS pone a disposición de los ciudadanos los siguientes canales de atención:
- Presencial: en las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional, cuyo listado se ubica en el portal web institucional: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe).
  - Escrito: a través de comunicaciones presentadas en las mesas de partes de la SBS a nivel nacional, cuyo listado se ubica en el portal web institucional: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe).
  - Virtual: a través del portal web institucional [www.sbs.gob.pe/usuarios](http://www.sbs.gob.pe/usuarios), aplicativos móviles SBS y otros que determine la SBS.
  - Telefónico: a través de la línea gratuita 0-800-10840 u otros que determine la SBS.
- 3.2 Los ciudadanos son atendidos a través de alguno o todos los canales, según se establezca para cada servicio.
- 3.3 En cada una de las mesas de partes de la SBS, así como en el portal web institucional, se ponen a disposición de los ciudadanos, para los casos en los que resulte aplicable, formatos para la solicitud de atención de servicios.

#### **Artículo 4.- Cumplimiento de requisitos**

- 4.1 Las comunicaciones se consideran recibidas a partir del momento en que se presentan con toda la información y documentación prevista como requisito, tomándose en cuenta ello para el inicio del conteo de los plazos.
- 4.2 Si el ciudadano no cumple con presentar todos los requisitos establecidos en el TUPA, personal de la mesa de partes, en caso se haya utilizado dicho canal de atención, comunica el hecho consignando en el expediente la observación efectuada, la que debe precisar que dispone de un plazo de dos (2) días hábiles para subsanar las observaciones encontradas. Una copia de dicha información debe ser entregada al ciudadano. En este supuesto, el expediente se registra como incompleto. Si el ciudadano no cumple con subsanar los requisitos en el plazo otorgado, se procede con el archivo del expediente. En este caso, el ciudadano tiene el derecho de presentar una nueva solicitud de atención de servicios con los requisitos completos.
- 4.3 En caso se detecte posteriormente el incumplimiento de los requisitos, o se utilice un canal de atención distinto al indicado en el numeral 4.2 precedente, se informa al ciudadano sobre las observaciones encontradas y el archivo del expediente, precisando que tiene expedito su derecho de presentar una nueva solicitud de atención de servicios con los requisitos completos.

### **SUBCAPÍTULO II** **CONSULTAS Y ORIENTACIÓN ESPECIALIZADA**

#### **Artículo 5.- Atención de consultas**

- 5.1 La atención de consultas de los ciudadanos busca resolver una situación de incertidumbre o desconocimiento respecto de alguna actividad o práctica de las empresas supervisadas, o sobre el marco normativo que las regula, por lo que tiene finalidad orientadora. Las opiniones emitidas



en respuesta a las consultas formuladas no son vinculantes a la solución de controversias concretas que pudieran existir.

- 5.2 Los requisitos para la atención de consultas a través del canal presencial son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
    - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de registro único de contribuyentes (RUC).
  - b) Acreditación de representación, en caso corresponda:
    - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombre y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- 5.3 Los requisitos para la atención de consultas a través de los canales telefónico, virtual y escrito son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
    - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
  - b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
  - c) Teléfono de contacto.
  - d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
    - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación; y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - e) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 5.4 La atención de consultas a través del canal presencial y telefónico se realiza verbalmente. En el caso de consultas formuladas a través del canal virtual, la respuesta se remite al correo electrónico consignado por el ciudadano, o a través de los aplicativos virtuales puestos a disposición por la SBS. En caso sea requerido por el usuario al momento de realizar la solicitud, la respuesta puede ser brindada de manera telefónica al número consignado por el ciudadano.
- 5.5 En el caso de consultas presentadas por el canal escrito, la notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos, a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.
- 5.6 En aquellos casos en los que se requiera información adicional de las empresas supervisadas o de terceros para atender la consulta formulada, y siempre que el pedido se encuentre dentro de las competencias y atribuciones de la SBS y no se encuentre comprendido en algún otro procedimiento establecido en el TUPA, la consulta debe presentarse a través del canal escrito.



**Artículo 6.- Servicio de orientación previsional**

- 6.1 La prestación del servicio de orientación previsional se realiza a los ciudadanos que se encuentran en las siguientes categorías:
- Potencial afiliado: persona que, sin estar comprendida en los siguientes literales, solicita voluntariamente información relacionada con el SPP.
  - Afiliado: trabajador que pertenece al SPP, quien a lo largo de su vida laboral aporta a un fondo de pensiones, denominado Cuenta Individual de Capitalización (CIC).
  - Beneficiario: persona que, de acuerdo con el marco normativo del SPP, recibe prestaciones de sobrevivencia al fallecimiento del afiliado.
  - Potencial pensionista: afiliado o beneficiario que se encuentra próximo a acceder a opciones de retiro y/o pensión, en las modalidades de jubilación, invalidez o sobrevivencia, según corresponda, de acuerdo con los criterios y condiciones establecidos en el marco normativo del SPP.
- 6.2 El servicio de orientación tiene por finalidad brindar información especializada, acerca de su situación previsional, así como respecto de las prestaciones que se ofrecen en el SPP. Las opiniones emitidas como parte del servicio de orientación previsional no son vinculantes respecto de las decisiones que puedan tomar libremente los ciudadanos en el marco de las normas del SPP.
- 6.3 Para acceder al servicio de orientación previsional el ciudadano debe requerir una cita a través del canal telefónico, virtual o presencial. La orientación se brinda de manera presencial en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS; o, de manera telefónica, en caso que así lo requiera el ciudadano al momento de realizar su solicitud.
- 6.4 Los requisitos para el otorgamiento de citas para la orientación previsional son los siguientes:
- Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
  - Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
  - Teléfono de contacto.
  - Tema sobre el que requiere orientación.
  - Acreditación de representación, en caso corresponda: carta poder simple y datos del representante: i) nombres y apellidos; y, ii) tipo y número de documento de identidad.

**SUBCAPÍTULO III**  
**SERVICIO DE EMISIÓN DE REPORTES DE LA CENTRAL DE RIESGOS SBS**

**Artículo 7.- Emisión de reportes personales de situación crediticia**

- 7.1 El acceso al servicio de reporte personal de situación crediticia de la Central de Riesgos SBS, que contiene información sobre las operaciones activas y la calificación que cada entidad reportante otorga a sus clientes según los criterios establecidos por la normativa vigente, se realiza a través de los canales presencial, escrito y virtual:
- El acceso al último reporte mensual personal que publique la SBS es gratuito a través de los canales presencial y escrito, una vez cada semestre del año calendario.
  - El acceso al último reporte mensual personal que publique la SBS es gratuito a través del canal virtual accediendo al portal web institucional: [www.sbs.gob.pe](http://www.sbs.gob.pe) o al aplicativo móvil SBS.
  - En los casos distintos de los señalados en los literales a) y b) precedentes, el ciudadano debe efectuar el pago de la tasa establecida en el TUPA.
- 7.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia personal, a través del canal presencial, son los siguientes:
- Datos del ciudadano:



- Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.  
Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
  - b) Acreditación de representación, en caso corresponda:
    - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - c) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
- 7.3 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia personal, a través del canal escrito, son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:
    - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
  - b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
  - c) Teléfono de contacto.
  - d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
    - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
    - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - e) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
  - f) Firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- 7.4 En el caso de la emisión de reportes solicitada por el canal escrito, la notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.
- 7.5 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, habilitado únicamente para personas naturales, se requiere la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

#### **Artículo 8.- Emisión de reportes de situación crediticia de terceros**

- 8.1 La atención de solicitudes para el acceso a reportes de situación crediticia de la Central de Riesgos SBS respecto de terceras personas, que contienen información sobre las operaciones activas y la calificación que cada entidad reportante otorga a sus clientes según los criterios establecidos por la normativa vigente, se realiza a través del canal escrito y se brinda en tanto se acredite la existencia de interés legítimo y directo. La SBS determina si los sustentos presentados por los ciudadanos acreditan tal requisito, en cuyo caso se requiere el pago de la tasa establecida en el TUPA.
- 8.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia de terceros son los siguientes:
- a) Datos del ciudadano:



- Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
  - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Pago de la tasa establecida en el TUPA, de ser el caso.
- f) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.
- g) Sustento de la existencia de interés legítimo y directo.

8.3 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

#### **Artículo 9.- Rectificación de datos de identidad ante la Central de Riesgos SBS**

9.1 La atención de solicitudes de rectificación de datos de identidad de los ciudadanos ante la Central de Riesgos SBS se realiza a través del canal escrito y tiene por finalidad corregir errores con relación a lo siguiente:

- a) El código SBS asignado al ciudadano;
- b) Datos del ciudadano: sus nombres y/o apellidos en el caso de personas naturales, o su razón o denominación social, en el caso de personas jurídicas; o
- c) Documento de identidad o RUC.

9.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de rectificación son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano:
  - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
  - Persona jurídica: i) razón o denominación social; y ii) número de RUC.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
  - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional, u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

9.3 Si la solicitud de rectificación resulte procedente, se remite gratuitamente al ciudadano el último reporte emitido que incluya la corrección de sus datos.



- 9.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

#### **SUBCAPÍTULO IV**

#### **EMISIÓN DE CONSTANCIAS RELACIONADAS AL SPP**

##### **Artículo 10.- Emisión de constancia de afiliación**

10.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de afiliación, que tienen por objeto acreditar si el ciudadano se encuentra afiliado al SPP conforme a lo previsto por el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

10.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

10.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

10.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

##### **Artículo 11.- Emisión de constancia de estado pensionario**

11.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de estado pensionario, que tienen por finalidad acreditar si el ciudadano es pensionista en el SPP, bajo cualquiera de las modalidades de pensión previstas en el Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del SPP, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

11.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

11.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.



11.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

## **SUBCAPÍTULO V**

### **INFORMACIÓN RELACIONADA A PERSONAS FALLECIDAS**

#### **Artículo 12.- Emisión de constancia de depósitos u otros pasivos de personas fallecidas**

12.1 La atención de solicitudes de emisión de constancias de depósitos u otros pasivos realizadas por los ciudadanos, cuyo objeto es informar al heredero sobre la existencia o inexistencia de depósitos u otros pasivos de titularidad de la persona fallecida, de acuerdo con la información proporcionada por las empresas del sistema financiero, conforme a lo previsto por la Ley N° 30152, Ley sobre los Herederos Informados en los servicios financieros pasivos, y normas complementarias, se realiza a través del canal escrito.

12.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano que tenga la condición de heredero: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad; y iii) fecha de fallecimiento.
- e) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.
- f) Documento que acredite la calidad de heredero del ciudadano solicitante, tales como la copia certificada de la declaratoria de herederos o testamento inscritos en los Registros Públicos. El ciudadano que lo desee podrá acceder al servicio de fedatario institucional.
- g) Acreditación de representación: i) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad y ii) carta poder con firma legalizada ante notario público o fedatario de la institución.<sup>1</sup>
- h) Firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

12.3 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

#### **Artículo 13.- Emisión de certificados de pólizas de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de fallecimiento o muerte accidental**

13.1 La atención de solicitudes de emisión de Certificados de Pólizas de Seguro de Vida y de Accidentes Personales con Cobertura de Fallecimiento o Muerte Accidental de los ciudadanos, que tienen por objeto informar, frente al fallecimiento de un ciudadano, sobre la existencia o inexistencia de pólizas con coberturas por fallecimiento contratadas a favor de estos, de acuerdo con la información proporcionada por las empresas del sistema de seguros, conforme a lo

<sup>1</sup> Numeral modificado por Resolución SBS N° 5891-2016, publicado el 10.11.2016.



previsto por la Ley N° 29355, su reglamento y normas complementarias, se realiza a través de los canales escrito y virtual.

13.2 Los requisitos para la atención de este servicio son los siguientes:

- a) Datos del ciudadano: i) nombres y apellidos; y ii) tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Relación con la persona fallecida.
- e) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos, ii) tipo y número de documento de identidad y iii) fecha de fallecimiento.
- f) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.
- g) Acreditación de representación: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- h) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

13.3 En caso de solicitudes presentadas a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

13.4 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

#### **Artículo 14.- Emisión de otros reportes y constancias relacionados a personas fallecidas**

14.1 La atención de solicitudes de emisión del reporte de situación crediticia y la constancia de afiliación con relación a personas fallecidas se realiza a través del canal escrito, a cuyo efecto, adicionalmente a la presentación de los requisitos establecidos en los artículos 7 y 10, respectivamente, los ciudadanos deben presentar lo siguiente:

- a) Relación con la persona fallecida.
- b) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad; y iii) fecha de fallecimiento.
- c) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.

14.2 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la solicitud de atención del servicio, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerar información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

### **CAPITULO III TRAMITACIÓN DE DENUNCIAS**

#### **Artículo 15.- Tramitación de denuncias**

15.1 Las denuncias, de competencia de la SBS, que presentan los ciudadanos contra las empresas supervisadas, se entienden como el aviso o puesta en conocimiento de un hecho que constituya presunta vulneración de las normas que las regulan.



15.2 El trámite de denuncias se realiza conforme al artículo 105° de la LPAG, por lo que el denunciante no es sujeto del procedimiento.

15.3 La atención de denuncias no se dirige a resolver controversias particulares o discusiones sobre aspectos contractuales que puedan existir entre una empresa supervisada y los ciudadanos, lo que corresponde ser resuelto por las autoridades competentes; con excepción de las facultades otorgadas en el marco de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final del Código de Protección y Defensa del Consumidor para el caso del SPP, conforme al procedimiento de solución de reclamos presentados contra las entidades participantes del SPP.

#### **Artículo 16.- Requisitos para la presentación de denuncias**

16.1 Las denuncias pueden formularse a través de los canales que para tal efecto establezca la SBS, incluyendo los canales escrito y virtual. Para ello, la denuncia debe contener como mínimo lo siguiente:

- a) Datos del denunciante:
  - Persona natural: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad.
  - Persona jurídica: i) razón o denominación social y ii) número de RUC.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Acreditación de representación, en caso corresponda:
  - Persona natural: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
  - Persona jurídica: i) vigencia de poder, representación formalizada mediante documento con firma legalizada por notario o fedatario institucional u otro documento que acredite la representación y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- e) Identificación de la empresa supervisada denunciada.
- f) Expresión concreta de los hechos presuntamente contrarios a la normativa que rige a las empresas supervisadas; y, de ser posible, los fundamentos de derecho que sustenten la denuncia.
- g) Copia de los documentos de sustento correspondientes, cuando sea por canal escrito. En el caso del canal virtual deben adjuntarse los referidos documentos de sustento en formato "Adobe Acrobat - pdf".
- h) Relación de documentos y anexos que se adjuntan.
- i) Si se realiza por canal escrito: firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

16.2 En caso de denuncias presentadas por parte de personas naturales, a través del canal virtual, se realiza la validación de datos del documento de identidad del ciudadano.

16.3 En caso se verifique la falta de cumplimiento de algún requisito que no pudo ser advertido al momento de la presentación de la denuncia en mesa de partes, o si esta fue presentada a través de otro canal, a través de comunicación al domicilio, correo electrónico o al número telefónico señalado por el ciudadano, se informa por única vez que dispone de un plazo de cinco (5) días hábiles para subsanar las observaciones encontradas, caso contrario, se procede al archivo del expediente, precisando que tiene expedito su derecho de presentar una nueva denuncia, para lo cual debe adjuntar toda la información y documentación exigida normativamente.

#### **Artículo 17.- Suspensión de la tramitación de denuncias**

La suspensión del trámite de la denuncia se realiza en caso se tome conocimiento de que, respecto de los mismos hechos, existe una causa pendiente de solución ante una entidad competente,



informando dicha situación al denunciante y a la empresa denunciada. La suspensión de la tramitación de la denuncia se mantiene en tanto persista la causa pendiente de solución.

#### **Artículo 18.- Procedimiento**

Las denuncias se sujetan al siguiente procedimiento:

18.1 La unidad orgánica competente realiza las indagaciones preliminares, para lo cual requiere a la empresa supervisada la remisión de la información relacionada con el caso denunciado. El plazo para la remisión de la información es de diez (10) días hábiles. La empresa supervisada puede solicitar una prórroga dentro del plazo antes mencionado, pedido que debe encontrarse sustentado para ser evaluado por la unidad orgánica competente. Para formular el requerimiento de información y obtener la respuesta de la empresa supervisada, puede utilizarse el Portal del Supervisado de la SBS, de así haber sido establecido.

18.2 La unidad orgánica competente comunica al denunciante que, conforme al artículo 105° de la LPAG, la denuncia tiene como única finalidad poner en conocimiento de la SBS un hecho que podría resultar contrario a las normas que rigen a las empresas supervisadas.

18.3 Si de lo actuado aparecen suficientes elementos de juicio que hagan suponer que la empresa supervisada pudo haber desarrollado una conducta contraria a la normativa vigente, la unidad orgánica competente remite la información sobre las presuntas conductas detectadas al órgano instructor a efecto que se dé lugar a las acciones de supervisión que resulten pertinentes; informando sobre ello al denunciante.

Si por el contrario, no existen elementos de juicio que evidencien presuntas conductas que vulneren la normativa vigente por parte de la empresa denunciada, se informa sobre ello al denunciante. El oficio emitido por la unidad orgánica competente no puede ser impugnado por el denunciante al no tener este la calidad de parte del procedimiento de tramitación de denuncias que se desarrolla de oficio.

18.4 En caso de que los hechos denunciados no correspondan a la competencia de la SBS, la unidad orgánica competente informa al ciudadano sobre el archivo de la denuncia y en los casos que corresponda, traslada la denuncia al organismo público competente, considerando lo dispuesto por el artículo 130° de la LPAG.

18.5 La notificación de documentos al ciudadano se realiza según sea requerido al momento de presentar la denuncia, por: i) medios físicos, al domicilio que este señale para tal efecto o en las oficinas de atención al ciudadano de la SBS, o ii) medios electrónicos a su correo electrónico. De no considerarse información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.

### **DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

#### **Primera.- Incumplimiento de obligación de informar**

El incumplimiento por parte de las empresas supervisadas de la obligación de remitir la información requerida por la unidad orgánica competente, en los plazos señalados constituye infracción sancionable conforme a lo establecido por el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Resolución SBS N° 816-2005, las normas que lo modifiquen o sustituyan.

#### **Segunda.- Denuncias en trámite**

Las denuncias que se encuentren en trámite se adecuan a lo dispuesto en la presente Resolución, en lo que fuere aplicable.



### **Tercera.- Aplicación del Reglamento de Sanciones**

Los procedimientos administrativos sancionadores se rigen por las disposiciones contempladas en el Reglamento de Sanciones, aprobado por la Resolución SBS N° 816-2005, las normas que lo modifiquen o sustituyan.

**Artículo Segundo.-** Modificar los numerales 1 y 2 e incorporar el numeral 5 al artículo 4 de la Norma que regula la Constancia de depósitos u otros productos pasivos de personas fallecidas, aprobada por la Resolución SBS N° 1188-2014, conforme al siguiente texto:

#### **“Artículo 4.- Procedimiento**

1. Los herederos deberán solicitar la constancia de depósitos en el sistema financiero a la Superintendencia, adjuntando la siguiente documentación:

- a) Nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- b) Dirección domiciliaria y correo electrónico, de ser el caso.
- c) Teléfono de contacto.
- d) Datos de la persona fallecida: i) nombres y apellidos y ii) tipo y número de documento de identidad; y iii) fecha de fallecimiento.
- e) Copia simple del acta o partida de defunción, o de la resolución judicial consentida o ejecutoriada por muerte presunta.
- f) Documento que acredite la calidad de heredero del solicitante, tales como la copia certificada de la declaratoria de herederos o testamento inscritos en los Registros Públicos. Para tal efecto, podrá accederse al servicio de fedatario institucional.
- g) Acreditación de representación: i) carta poder simple y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.
- h) Firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

2. Mediante el uso del aplicativo, la Superintendencia envía el requerimiento de información a las empresas para que reporten la existencia de depósitos de titularidad del causante. Las empresas, en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, computado desde la fecha y hora en que dicho requerimiento ingresó a la bandeja del aplicativo de la empresa, deberán atender -mediante el aplicativo-, el requerimiento de la Superintendencia. Las empresas deben enviar información –únicamente- sobre si existe o no depósitos de titularidad única o mancomunada del causante. En caso que los depósitos tengan calidad de mancomunado, deberán limitarse a la información solicitada a nombre del causante”.

(...)

5. La solicitud presentada por el usuario se sujeta a lo dispuesto en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.

**Artículo Tercero.-** Modificar la denominación del Capítulo V, los artículos 22° y 23° y el último párrafo del artículo 27° del Capítulo V del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por Resolución SBS N° 355-2005 y sus normas modificatorias, de acuerdo con el siguiente texto:

### **“CAPÍTULO V SERVICIO DE ORIENTACIÓN PREVISIONAL**

#### **“Orientación previsional**

Los Laureles N° 214 - Lima 27 - Perú Telf.: (511) 6309000 Fax: (511) 6309239



**Artículo 22°.-** El servicio de orientación previsional se rige por lo dispuesto en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas.”

**“Definiciones**

**Artículo 23°.-** Para efectos de lo dispuesto en el presente capítulo y normas reglamentarias conexas, considérese las siguientes definiciones y referencias:

Potencial pensionista: Afiliado o beneficiario que se encuentra próximo a acceder a opciones de retiro y/o pensión, según corresponda con las disposiciones establecidas a nivel de la Ley del SPP y de acuerdo con cualquiera de los criterios y condiciones siguientes:

Jubilación:

- a) Afiliados mayores de sesenta (60) años que podrían tener acceso a algún tipo o régimen de jubilación en el SPP.
- b) Afiliados que sin estar comprendidos por razones de edad en el acápite anterior, soliciten voluntariamente información y/o una evaluación de su situación pensionaria a la AFP para efectos de acceder próximamente a una pensión de jubilación.

Invalidez: Afiliados que hayan suscrito la Solicitud de Evaluación y Calificación de Invalidez.

Sobrevivencia: Beneficiarios que hayan suscrito la Sección I de la Solicitud de Pensión de Supervivencia. Sin perjuicio de ello, la condición de beneficiario próximo a pensionarse también podrá configurarse previamente a la presentación de la solicitud antes indicada, siempre que la AFP haya tomado conocimiento, formalmente, del fallecimiento del afiliado.”

**“Constancia de Atención**

**Artículo 27.-**

(...)

Sin perjuicio de ello, las AFP deben conservar, en la Carpeta Individual del Afiliado, una copia de la Constancia de Atención debidamente suscrita por el potencial pensionista, salvo se trate de una Constancia de Atención virtual en cuyo caso deberá conservar adicionalmente el cargo de recepción del potencial pensionista como consecuencia del envío físico de dicho documento al que se hace referencia en este artículo”.

**Artículo Cuarto.-** Derogar los artículos 24°, 25°, 26° y 28° del Capítulo V del Título IV del Compendio de Normas de Superintendencia Reglamentarias del Sistema Privado de Administración de Fondos de Pensiones aprobado por Resolución SBS N° 355-2005 y sus normas modificatorias

**Artículo Quinto.-** La presente Resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano, fecha en la que queda sin efecto la Resolución SBS N° 200-2003 y sus normas modificatorias.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

**JAVIER MARTIN POGGI CAMPODONICO**  
Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras  
Privadas de Fondos de Pensiones (e)



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