

# Modifican el Reglamento de Gestión de Reclamos, la Norma que regula los servicios que brinda la SBS y atención de denuncias

Lima, miércoles 10 de diciembre de 2025

## Alerta legal Financiera

### **MODIFICAN EL REGLAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS Y REQUERIMIENTOS, EL REGLAMENTO DE COMISIONES Y GASTOS, Y LA NORMA QUE REGULA LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SBS A LOS CIUDADANOS Y LA ATENCIÓN DE DENUNCIAS CONTRA LAS EMPRESAS SUPERVISADAS**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) ha emitido la [Resolución SBS No. 04320-2025](#) (en adelante, la “Resolución”), mediante la cual se modifica el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos, aprobado mediante la Resolución SBS No. 4036-2022 y sus modificatorias (en adelante, el “Reglamento de Reclamos y Requerimientos”). Asimismo, se modifica el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, aprobado mediante la Resolución SBS No. 3748-2021 (en adelante, el “Reglamento de Comisiones y Gastos”), así como la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada mediante la Resolución SBS No. 3141-2024 (en adelante, la “Norma de atención de denuncias contra empresas supervisadas”).

#### **¿Cuál es la finalidad de la norma?**

La Resolución tiene por finalidad adecuar la regulación emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP a recientes modificaciones legales y criterios administrativos, mediante: (i) la actualización del Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos para asegurar que las empresas supervisadas cuenten con canales digitales permanentes, visibles y de fácil acceso para la recepción de reclamos, conforme a lo dispuesto por la Ley No. 32495; (ii) la precisión del cómputo de plazos en el Reglamento de Comisiones y Gastos del Sistema Financiero, estableciendo que la referencia a “días” corresponde a días hábiles; y (iii) la armonización de la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas con el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General (en adelante, el “TUO de la LPAG”), delimitando los supuestos en los que corresponde informar al denunciante.

#### **¿A quiénes afecta?**

La modificación afecta a las empresas supervisadas por la SBS, comprendiendo entre ellas a las entidades del sistema financiero, del sistema de seguros y a las Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones, así como a sus usuarios y consumidores, en tanto titulares del derecho a presentar reclamos, requerimientos y denuncias; y, a nivel institucional, a las unidades orgánicas de la SBS encargadas de la gestión de reclamos, requerimientos y de la atención y tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas.

#### **¿Cómo los afecta?**

La Resolución modifica, entre otros aspectos, los siguientes:

#### **1. Modificación del Reglamento de Reclamos y Requerimientos**

La Resolución modifica el numeral 8.1 del artículo 8 del Reglamento de Reclamos y Requerimientos, estableciendo que 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; y
- c) Canales digitales, como página web, enlaces en aplicaciones de dispositivos móviles, en aplicaciones de mensajería, entre otros similares, en caso cuenten con estos.

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.

## **2. Modificación del Reglamento de Comisiones y Gastos**

La Resolución modifica la definición del término “días” en el artículo 2 del Reglamento de Comisiones y Gastos, precisando que debe entenderse como días hábiles, lo cual impacta directamente en el cómputo de plazos para comunicaciones, implementación de cambios tarifarios y exigencias regulatorias vinculadas a comisiones y gastos.

## **3. Modificación de la Norma de atención de denuncias contra empresas supervisadas**

La Resolución modifica el artículo 15 de la Norma de atención de denuncias contra empresas supervisadas, precisando que corresponde a la unidad orgánica competente informar al denunciante en caso de que los hechos denunciados no correspondan a la competencia de la SBS, supuesto que conlleva el archivo por incompetencia. Asimismo, dispone que, en los casos que corresponda, se traslada la denuncia al organismo público competente, considerando lo dispuesto por el TUO de la LPAG.

### **¿Cuándo entra en vigencia?**

La presente resolución entró en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano; es decir, el 07 de diciembre de 2025.

En caso requiera más información puede contactarse con nosotros.

*La presente alerta legal señala los lineamientos generales de la norma comentada y no debe ser considerada como una opinión legal ante una consulta específica.*