SBS aprueba el reglamento de gestión de reclamos y requerimientos

Lima, viernes 30 de diciembre de 2022

Alerta Legal Financiera

SISTEMA FINANCIERO

Ponemos en conocimiento de nuestros clientes que, mediante Resolución No. 04036-2022 (la "Resolución"), la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones ("SBS") aprobó el Reglamento de Gestión de Reclamos y Requerimientos (el "Reglamento"), modificó la denominación del Título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, incorporó un procedimiento en el TUPA de la SBS y dictó otras disposiciones.

¿A quiénes afecta?

A las empresas supervisadas por la SBS.

¿Cuándo entra en vigencia?

La presente Resolución entra en vigencia el 1 de enero de 2024; con excepción de los párrafos 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 ,7.5 y 7.7 del artículo 7 del Reglamento que entran en vigencia a los 60 días calendario de la publicación de la Resolución.

¿Cuál es la finalidad de la norma?

Actualizar el marco normativo para incorporar las nuevas formas de interacción entre las empresas supervisadas y sus usuarios, así como entre las empresas y la SBS, incluyendo los mecanismos de acceso y reporte de la información de reclamos y requerimientos.

¿De qué manera los afecta?

Las disposiciones normativas más relevantes son las siguientes:

1. Aprobación del Reglamento:

Se ha establecido, entre otras, las siguientes disposiciones:

- Las empresas deben contar con un sistema de gestión de reclamos y requerimientos, el cual 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.

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

- Lo establecido en el 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 No. 29571, y en el Reglamento del Libro de Reclamaciones, aprobado por el Decreto Supremo No. 011-2011-PCM.

2. Modificación del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero:

El título VI del Reglamento del Régimen Especial para la Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, aprobado mediante Resolución SBS No. 2304-2020, antes denominado “atención de reclamos”, ha pasado a denominarse “disposiciones para las Empresas Emisoras de Dinero Electrónico”.

3. Modificación del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros:

El artículo 42 del Reglamento de Supervisión y Control de los Corredores y Auxiliares de Seguros, aprobado por Resolución SBS No. 809-2019, ha sido modificado con el fin de precisar las disposiciones para ña atención de reclamos que deben utilizar las empresas corredoras de seguros.

4. Incorporación de un nuevo procedimiento en el TUPA de la SBS:

Se ha incorporado el TUPA de la SBS el procedimiento No. 206 denominado “Autorización para aplicar el régimen de tratamiento proporcional para la Gestión de Reclamos y Requerimientos”.

5. Modificaciones del Reglamento de Infracciones y Sanciones de la SBS, aprobado por Resolución SBS No. 2755-2018:

En el Anexo 1 del Reglamento de Infracciones y Sanciones han sido modificadas e incorporadas algunas infracciones leves y graves relacionadas con la atención de reclamos y/o requerimientos.

6. Disposición derogatoria:

A la entrada en vigencia del 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.

Pueden acceder al texto completo de la Resolución en el siguiente enlace:

https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-gestion-de-reclamos-y-requerimient-resolucion-sbs-no-04036-2022-2138687-1/

Publicado en el Diario Oficial El Peruano el día 29 de diciembre de 2022.

En caso requiera más información, por favor, no dude en contactarse con nuestros abogados especialistas en esta materia al siguiente correo electrónico: AreaFinanciera@munizlaw.com

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.