

## ***ALERTA REGULACIÓN FINANCIERA***

*SBS aprueba nueva norma que regula los servicios que brinda a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas*



Mediante Resolución SBS N° 03141-2024 (la “Resolución”), publicada este 9 de setiembre: (i) se aprobó la modificación integral a la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas (la “Norma”), y (ii) se modificó el TUPA de la SBS, con el objetivo de que la SBS pueda mejorar los servicios que presta, con eficiencia y calidad, incluyendo nuevos enfoques, principios y definiciones.

A través de la Norma:

1. Se implementan nuevas obligaciones para la SBS<sup>1</sup>:

Compromisos	Enfoques en los servicios	Principios
(i) Satisfacción de necesidades y expectativas del ciudadano	(i) Calidad	(i) Accesibilidad
(ii) Mejora continua	(ii) Interculturalidad	(ii) No discriminación
(iii) Promoción de desarrollo y competencias trabajadores SBS	(iii) Atención a personas con discapacidad	(iii) Respeto a diferencia cultural
		(iv) Respeto mutuo
		(v) Oportunidad atención

2. Se amplían los canales de orientación a disposición del ciudadano, agregándose (además del canal presencial y telefónico) nuevos canales de vía digital:

- a) Chat
- b) Correo electrónico
- c) Videollamada
- d) Redes

---

<sup>1</sup> Respecto a la norma anterior ("Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas", aprobada por Res. SBS N° 4464-2016), derogada a través de la presente aprobación.

3. Se agrupan los servicios brindados por al SBS, conforme a su naturaleza, en “Servicios de asesoría Previsional” y “Servicio de atención de Solicitudes”. Respecto de los cuales se destaca lo siguiente:

- a) Los “Servicios de asesoría Previsional” (además del canal presencial y telefónico) ahora podrán ser prestados mediante videollamada. Se agrega que las opiniones emitidas por dicho servicio que no serán vinculantes en los eventuales resultados de los tramites que se realicen ante las AFP.
- b) Los “Servicios de atención de Solicitudes” corresponderán conjuntamente a los nueve (9) servicios brindados por la SBS señalados a continuación:

Tipo de servicio	¿Servicio nuevo SBS?	Comentario
Emisión de reportes <u>personales</u> de situación crediticia	No	Se incluye determina como de “acceso gratuito” el reporte de los últimos seis (6) meses, si se solicita a través de los canales de vía digital.
Emisión de reportes de situación crediticia <u>de terceros</u>	No	N/A
Rectificación de datos de identidad ante la Central de riesgos SBS	No	Se amplía su acceso a través de a través de los canales de vía digital (antes solo escrito).
Emisión de constancia <u>de afiliación</u> a una AFP	No	Se incluye la información de afiliación ante entidades extranjeras (antes solo nacionales).

Emisión de constancia de <u>estado pensionario</u>	No	<p>Se establecen nuevos plazos de atención máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la entidad del sistema privado de pensiones: veinticuatro (24) horas, para responder a la SBS.</li> <li>- Para la SBS: cinco (5) días hábiles, para atender ciudadano.</li> </ul>
Emisión de constancia de <u>depósitos u otros pasivos</u> de personas fallecidas	No	<p>Se establecen nuevos plazos de atención máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la entidad del sistema financiero: cinco (5) días hábiles, para responder a la SBS.</li> <li>- Para la SBS: doce (12) días hábiles, para atender ciudadano.</li> </ul>
Emisión de constancia de pólizas de seguros de vida y de accidentes personales con cobertura de muerte accidental	No	<p>Se establecen nuevos plazos de atención máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la entidad del sistema de seguros: cinco (5) días hábiles, para responder a la SBS.</li> <li>- Para la SBS: once (11) días hábiles, para atender ciudadano.</li> </ul>

Emisión de constancia de SCTR <sup>2</sup>	No	<p>Se establecen nuevos plazos de atención máximos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para la entidad del sistema de seguros: cinco (5) días hábiles, para responder a la SBS.</li> <li>- Para la SBS: once (11) días hábiles, para atender ciudadano.</li> </ul>
Servicio de herederos informados	Si	<p>Se amplía el servicio a los herederos (que anteriormente solo incluía emisión de constancia de afiliación del familiar fallecido) para incorporar constancias de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Depósitos y créditos en el sistema financiero</li> <li>- Pólizas de seguros de vida y accidentes personales</li> <li>- SCTR</li> </ul>

4. Se realizan precisiones expresas respecto a la competencia de la SBS en la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, haciendo hincapié en lo siguiente:

- a) Los casos fuera de la competencia de la SBS, por afectación a los derechos de consumo, deberán ser resueltos ante la autoridad competente (i.e., INDECOPI).
- b) El trámite de denuncia ante SBS concluirá: (i) si la materia denunciada no es de su competencia, en archivo o traslado a la autoridad competente; (ii) si la materia denunciada es de su competencia, pero no se tienen indicios de incumplimiento de obligaciones regulatorias, en archivo; (iii) si la materia denunciada es de su competencia y se tienen indicios, traslado al órgano de supervisión correspondiente.

La Resolución entró en vigencia el 10 de setiembre.

---

<sup>2</sup> Seguro complementario de trabajo de riesgo.

## NUESTRO EQUIPO



**RAFAEL ALCÁZAR**  
SOCIO  
[rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com](mailto:rafael.alcazar@rebaza-alcazar.com)



**MARIA ISABEL PASTOR**  
COUNSEL  
[misabel.pastor@rebaza-alcazar.com](mailto:misabel.pastor@rebaza-alcazar.com)



**PEDRO DÍAZ**  
ASOCIADO SENIOR  
[pedro.diaz@rebaza-alcazar.com](mailto:pedro.diaz@rebaza-alcazar.com)



**FIGRELA CCAHUA**  
ASOCIADA SENIOR  
[fiorela.ccahua@rebaza-alcazar.com](mailto:fiorela.ccahua@rebaza-alcazar.com)



**CAMILA HERNÁNDEZ**  
ASOCIADA  
[camila.hernandez@rebaza-alcazar.com](mailto:camila.hernandez@rebaza-alcazar.com)



**PAULA PORTOCARRERO**  
ASOCIADA  
[paula.portocarrero@rebaza-alcazar.com](mailto:paula.portocarrero@rebaza-alcazar.com)

### LIMA

Av. Víctor Andrés Belaúnde 147,  
Vía Principal 133, Piso 3  
Edificio Real Dos, San Isidro  
Teléfono (511) 442-5100

### SANTIAGO DE CHILE

Av. Apoquindo 3650, Piso 12  
Las Condes  
Teléfono (562) 2244-68432

### MADRID

Calle Velázquez 34, Piso 7  
Salamanca, 28001, Madrid  
Teléfono (34) 910623682