



Modifican diversos artículos de la norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas aprobada por Resolución SBS N° 4464-2016

RESOLUCIÓN SBS N° 1309-2019

Lima, 27 de marzo de 2019

LA SUPERINTENDENTA DE BANCA, SEGUROS Y ADMINISTRADORAS PRIVADAS DE FONDOS DE PENSIONES

CONSIDERANDO:

Que, mediante Resolución SBS N° 4464-2016 se establecieron disposiciones que regulan los servicios que se brindan al ciudadano y la tramitación de denuncias contra las empresas supervisadas;

Que, mediante el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, se establecieron normas comunes para los procedimientos administrativos desarrollados por entidades del Estado;

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 el considerando precedente;

Contando con el visto bueno de las Superintendencias Adjuntas de Asesoría Jurídica y Conducta de Mercado e Inclusión Financiera; y,

En uso de las atribuciones conferidas en los numerales 7 y 9 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 normas modificatorias y en uso de la excepción establecida en el numeral 3.2 del artículo 14 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 001-2009-JUS;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Sustituir el inciso e) del artículo 2; sustituir el inciso b) e incluir el inciso c) en el numeral 5.2, sustituir el inciso d) del numeral 5.3 y sustituir el numeral 5.6 del artículo 5; sustituir el inciso b) del numeral 7.2 y sustituir el inciso d) del numeral 7.3 del artículo 7; sustituir el inciso d) del numeral 8.2 del artículo 8; sustituir el inciso d) del numeral 9.2 del artículo 9; sustituir los incisos f) y g) del numeral 12.2 del artículo 12; sustituir los numerales 15.1 y 15.2 del artículo 15; sustituir el inciso d) e incluir el inciso j) en el numeral 16.1 del artículo 16; sustituir el artículo 17; sustituir el numeral 18.2 del artículo 18; e incluir el artículo 19 en la Norma que regula los servicios que brinda la SBS a los ciudadanos y la atención de denuncias contra las empresas supervisadas, aprobada mediante Resolución SBS N° 4464-2016, según los textos siguientes:

“Artículo 2.- Definiciones y abreviaturas

Para efectos de lo dispuesto en el presente Reglamento, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)

e) TUO de la LPAG: Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

(...)

“Artículo 5.- Atención de consultas

5.2 Los requisitos para la atención de consultas a través del canal presencial son los siguientes:

(...)

b) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.

c) Expresión concreta de la materia de consulta.

5.3 Los requisitos para la atención de consultas a través de los canales telefónico, virtual, y escritos son los siguientes:

(...)

d) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del

representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.

(...)

5.6 En aquellos casos en los que, por la complejidad o nivel técnico de la consulta, se requiera efectuar un análisis más riguroso, cualquiera que sea el canal de ingreso de la consulta, esta se deriva al canal escrito para su atención y es atendida conforme a los plazos establecidos en el TUPA de la SBS.

Asimismo, si dada la complejidad de la consulta se requiere información de las empresas supervisadas o de un tercero, la unidad orgánica competente realiza la solicitud de información necesaria otorgando un plazo de cinco (5) días hábiles para su remisión.”

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

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:

(...)

b) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.

(...)

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:

(...)

d) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.”

(...)

“Artículo 8.- Emisión de reportes de situación crediticia de tercero

8.2 Los requisitos para la atención de solicitudes de emisión de reportes de situación crediticia de terceros, son los siguientes:

(...)

d) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.”

(...)

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

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

(...)

d) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.”

(...)

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

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

(...)

f) Número de Ficha o Partida Electrónica donde se acredite la calidad de heredero del ciudadano solicitante.

g) Acreditación de representación: i) carta poder simple, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.”

(...)

“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 o hechos que puedan suponer la existencia de indicios de vulneración del marco normativo que rige las actividades reguladas y/o supervisadas por la Superintendencia.

15.2 El trámite de denuncias se realiza conforme al T.U.O. de la LPAG, por lo que el denunciante no es sujeto del procedimiento, en ese sentido el desistimiento del denunciante no pone fin al procedimiento”.

(...)

“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:

(...)

d) Acreditación de representación, en caso corresponda:

(...)

- Persona jurídica: i) carta poder simple, con los datos de inscripción registral, de ser el caso, y ii) datos del representante: nombres y apellidos; y, tipo y número de documento de identidad.

(...)

j) En caso los hechos denunciados se encuentren vinculados a operaciones pasivas, deberá otorgar autorización expresa a fin de que esta Superintendencia requiera información protegida por secreto bancario”.

(...)

“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, el ciudadano mantiene una causa pendiente de solución ante una entidad competente, informando dicha suspensión al denunciante y a la empresa denunciada. La suspensión de la tramitación de la denuncia se mantiene en tanto la causa tramitada ante otra entidad no cuente con resolución firme.”

“Artículo 18.- Procedimiento

Las denuncias se sujetan al siguiente procedimiento:

(...)

18.2 La unidad orgánica competente comunica al denunciante que, conforme al T.U.O. de la LPAG, la denuncia tiene como única finalidad poner en conocimiento de la SBS un hecho o hechos que puedan suponer la existencia de indicios de vulneración del marco normativo que rige las actividades reguladas y/o supervisadas por la Superintendencia.”

(...)

“CAPÍTULO IV

INFORMACIÓN SOBRE SEGURO COMPLEMENTARIO DE TRABAJO DE RIESGO

Artículo 19.- Emisión de certificado de seguro complementario de trabajo de riesgo

19.1 La atención de solicitudes de emisión de certificados de seguro complementario de trabajo de

riesgo tiene por objeto informar al ciudadano sobre los seguros complementarios de trabajo de riesgo contratados por el empleador, ello en caso de que este último desempeñe alguna de las labores de riesgo descritas en el Anexo 5 del Reglamento de la Ley de la Modernización de la Seguridad Social en Salud, aprobado por Decreto Supremo N° 009-97-SA.

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

a) Datos del ciudadano solicitante: 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) Firma o huella digital, u otro mecanismo establecido por la SBS, en caso de no saber firmar o estar impedido.

19.3 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 considerarse información al respecto, las notificaciones se realizan al domicilio indicado por el ciudadano.”

Artículo Segundo.- La presente resolución entra en vigencia al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial El Peruano.

Regístrese, comuníquese y publíquese.

SOCORRO HEYSEN ZEGARRA
Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones