

Lima, 24 de mayo de 2013

Resolución S. B. S.

N° 3199 -2013

***El Superintendente de Banca, Seguros y
Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones***

CONSIDERANDO:

Que, conforme al artículo 345° 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, en adelante Ley General, es objeto de la Superintendencia proteger los intereses del público en el ámbito de los sistemas supervisados;

Que, conforme a los artículos 9° y 326° de la Ley General, las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas y sus tarifas, sin perjuicio que en materia de seguros personales, obligatorios y masivos, deben sujetarse a las condiciones mínimas y/o cláusulas que apruebe la Superintendencia, las cuales deben ser incorporadas en los correspondientes contratos de seguros;

Que, mediante Ley N° 29946, se aprobó la Ley del Contrato de Seguro, en adelante Ley de Seguros, que se aplica a todas las clases de seguro con carácter imperativo; dicha norma establece las disposiciones aplicables a la contratación de seguros, cobertura de los riesgos asegurados, identificación de cláusulas y prácticas abusivas, además de normas especiales para distintos tipos de seguros; estableciendo aquellas materias que deberán ser reguladas por esta Superintendencia;

Que, mediante Ley N° 29571, se aprobó el Código de Protección y Defensa del Consumidor, en adelante el Código, que establece normas en materia de protección de los consumidores a fin que accedan a productos y servicios idóneos y que gocen de los derechos y los mecanismos efectivos para su protección, reduciendo la asimetría informativa, corrigiendo, previniendo o eliminando las conductas y prácticas que afecten sus legítimos intereses; dicho cuerpo normativo se aplica supletoriamente en lo no previsto en la Ley de Seguros, respecto a los contratantes o asegurados que tengan la condición de consumidor o usuario, conforme a lo previsto en el Código;

Que, corresponde establecer el contenido mínimo de las pólizas de seguro, la solicitud de seguro, folletos informativos y de la información que deben proporcionar las empresas del sistema de seguros; además de identificar las cláusulas abusivas que no deberán incluirse en los condicionados de las pólizas de seguros, así como las condiciones mínimas que deberán incorporarse en los seguros personales, obligatorios y masivos;

Que, resulta necesario regular el derecho de acceso de los usuarios a la información sobre los productos y servicios comercializados por las empresas del sistema de seguros, en la medida que la transparencia de información constituye un factor importante para la promoción de la competencia en el mercado, lo que coadyuva al desarrollo del sistema y permite a los usuarios tomar decisiones informadas con relación a los servicios que deseen contratar con las empresas del sistema de seguros;



Que, las empresas del sistema de seguros deben fortalecer sus sistemas de atención al usuario, contando con personal capacitado y apto para brindar información veraz, oportuna, adecuada y suficiente sobre los productos y servicios que comercializan, satisfacer las inquietudes y solicitudes de los usuarios, a fin de fortalecer la confianza del público respecto del mercado de seguros;

Que, resulta necesario elaborar un cuerpo normativo que regule la contratación de seguros, transparencia de información y la atención de los usuarios en el ámbito del sistema de seguros, que comprenda disposiciones especiales sobre la materia;

Que, a efectos de recoger las opiniones del público en general respecto de la propuesta de norma, se dispuso la pre publicación del proyecto de resolución 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 Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones y de Seguros, y de Asesoría Jurídica, así como por la Gerencia de Productos y Servicios al Usuario; y,

En uso de las atribuciones conferidas por los numerales 7, 18 y 19 del artículo 349° de la Ley General;

RESUELVE:

Artículo Primero.- Aprobar el Reglamento de Transparencia de Información y Contratación de Seguros, en los términos que se indican a continuación:

REGLAMENTO DE TRANSPARENCIA DE INFORMACIÓN Y CONTRATACIÓN DE SEGUROS

TITULO VIII

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CAPITULO I

SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 1°.- Sistema de atención al usuario

Las empresas deben contar con un adecuado sistema de atención al usuario que permita brindar un servicio de calidad, consistente con las políticas generales que haya establecido, en observancia de las disposiciones legales vigentes que genere obligaciones a las empresas y aquellas establecidas en la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios, respecto a los usuarios.

El sistema de atención al usuario debe ser concebido por las empresas como un componente importante de su cultura organizacional, debe responder al entorno de su sistema de control interno y adecuarse a la naturaleza y complejidad de los negocios que conduce la empresa y de su orientación en el mercado.

Artículo 2°.- Elementos mínimos del sistema de atención al usuario

El sistema de atención al usuario que implementen las empresas deberá comprender los siguientes elementos mínimos:



- a) Políticas y procedimientos generales con relación a la atención y servicio al usuario, los que deben ser consistentes con el marco normativo vigente sobre la materia.
- b) Manual del Sistema de Atención al Usuario, el cual debe contener las políticas generales de la empresa, así como el objetivo, la descripción del funcionamiento del sistema, los mecanismos y procedimientos que serán utilizados para cumplir con los objetivos, las responsabilidades de las áreas involucradas y del Oficial de Atención al Usuario, así como los canales de comunicación y de coordinación entre ellos, la política de capacitación del personal sobre el sistema de atención al usuario, entre otros.
- c) Código de Buenas Prácticas para la atención de los usuarios, que deberá comprender las políticas diseñadas por la empresa para que los trabajadores y funcionarios, responsables de atender a los usuarios, así como los canales de comercialización que utilicen, proporcionen información y atención adecuada de conformidad con las normas vigentes. El mencionado Código deberá comprender también a la información que se proporciona a los corredores de seguros, en caso corresponda.

Artículo 3°.- Responsabilidad del directorio y la gerencia

El directorio es responsable del establecimiento de las políticas y procedimientos generales que permitan a la empresa contar con un sistema de atención al usuario adecuado. Asimismo, será responsable del funcionamiento del referido sistema, del cumplimiento de las políticas, procedimientos y disposiciones contenidas en el Reglamento.

La empresa deberá designar a un oficial de atención al usuario encargado de velar por el cumplimiento del sistema de atención al usuario, cuyas funciones se detallan en el artículo 33° siguiente.

La gerencia será responsable de coordinar con el oficial de atención al usuario, la implementación de las medidas que sean necesarias para que el funcionamiento del sistema de atención al usuario se ajuste a las políticas generales establecidas por el directorio, según los términos que se indican en el Reglamento. Asimismo, la gerencia será responsable de asignar los recursos humanos, técnicos y logísticos que permitan al oficial antes indicado, el cumplimiento de las funciones en virtud de lo mencionado en el Reglamento.

CAPÍTULO II

RESPONSABILIDADES DEL OFICIAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

Artículo 4°.- Oficial de atención al usuario

El oficial de atención al usuario es el funcionario encargado de velar por la implementación y cumplimiento de las políticas y procedimientos generales establecidos por la empresa, así como por el cumplimiento de todas las normativas que sustenten el sistema de atención al usuario, incluida la presente disposición. Para su designación deberá tomarse en consideración la restricción establecida en el artículo 7° - A del Reglamento de Gestión Integral de Riesgos, referente a la función de cumplimiento normativo.

Dicho oficial deberá coordinar con la gerencia general los mecanismos y acciones que deberán implementarse para el adecuado funcionamiento del sistema de atención al usuario.

Las empresas deberán comunicar a la Superintendencia el nombre del oficial de atención al usuario, en un plazo de cinco (5) días desde la fecha de su designación.

Artículo 5°.- Funciones y responsabilidades del oficial de atención al usuario

Son funciones del oficial de atención al usuario:



- a. Velar por la implementación y el cumplimiento de las normas vigentes en materia de transparencia de información y atención al usuario y demás disposiciones establecidas por la Superintendencia.
- b. Velar porque las empresas cuenten con áreas de atención de reclamos debidamente implementadas y con mecanismos adecuados para la absolución de sus reclamos.
- c. Coordinar con las demás áreas de la empresa la implementación de las políticas y procedimientos para el funcionamiento del sistema de atención al usuario y su debido cumplimiento.
- d. Proponer medidas que permitan a la empresa mejorar el funcionamiento del sistema de atención al usuario y sus elementos mínimos.
- e. Verificar que los medios de difusión de información sobre los productos y servicios brindados por la empresa cumplan con la normativa vigente.
- f. Verificar que el personal encargado de brindar asesoría a los usuarios con relación a los productos y servicios que brinda la empresa, así como con relación a las materias contenidas en los contratos, cumpla con los requerimientos de capacitación contenidos en la Circular de Servicio de Atención a los Usuarios.
- g. Seguimiento de las solicitudes presentadas para aprobación previa de condiciones mínimas y de las acciones efectuadas para subsanar las observaciones realizadas por la Superintendencia, en caso corresponda. .
- h. Seguimiento de las acciones efectuadas por la empresa frente a cláusulas y prácticas abusivas identificadas por la Superintendencia.
- i. Velar porque las empresas remitan las comunicaciones previas referidas a las modificaciones contractuales dentro de los plazos previstos en el Reglamento.
- j. Coordinar con la Superintendencia los temas relacionados a la atención de los usuarios y a la transparencia de la información que difunde la empresa sobre sus productos y servicios.
- k. Reportar a la Superintendencia un informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario.
- l. Proponer el establecimiento de mecanismos de coordinación con los corredores de seguros para la adecuada atención de las consultas y reclamos presentados por los usuarios a quienes hubiesen intermediado sus pólizas, así como las comunicaciones relacionadas con las modificaciones de las pólizas que hubiere intermediado.
- m. Las demás que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones.

El oficial de atención al usuario, para el debido cumplimiento de sus responsabilidades y la presentación del informe anual a que alude el literal k. del párrafo precedente, deberá elaborar un programa anual de trabajo que será puesto en consideración previa del directorio y aprobado por este antes del 31 de diciembre de cada año. Dicho programa deberá contener la metodología utilizada para las verificaciones y revisiones del grado de cumplimiento del sistema de atención al usuario, las actividades a realizarse, incluyendo el cronograma de su ejecución. Una copia del referido Programa anual deberá estar a disposición de la Superintendencia.

Artículo 6°.- Presentación del informe anual del oficial de atención al usuario a la superintendencia

El informe anual referido al funcionamiento del sistema de atención al usuario deberá ser presentado a la Superintendencia dentro de los cuarenta y cinco (45) días posteriores al cierre del ejercicio. Dicho informe deberá ser puesto en conocimiento del directorio antes de ser presentado a la Superintendencia. El informe deberá contener información relativa a las verificaciones y revisiones efectuadas por el oficial de atención al usuario de conformidad con lo indicado en el artículo 33° del Reglamento, así como una descripción de la metodología utilizada.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú