

**E**n el presente artículo, el autor elabora un análisis comparativo acerca de la normativa actual que regula la atención de reclamos a los usuarios en el sistema financiero, junto con la normativa que la dejará sin efecto. Asimismo, el autor describe de manera detallada el procedimiento para la presentación de reclamos, prolongando los efectos prácticos que se estarían presentando a consecuencia la estructura normativa que lleva a cabo la SBS. Finalmente, el autor propone evaluar nuevamente la regulación que pronto entrará en vigencia a fin de lograr una supervisión más efectiva para la defensa de los usuarios.

---

## UNA REGULACIÓN MÁS ADECUADA PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS EN EL SISTEMA FINANCIERO:

### A propósito de la Supervisión Directa que la SBS quiere realizar a las Cooperativas de Ahorro y Crédito



Julio César Vallenas Rojas\*

---

#### 1. INTRODUCCIÓN:

El 30 de octubre de 2014, en un diario local de economía y negocios<sup>1</sup>, se anunció que la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (en adelante SBS) busca proteger ahorros de 1.3 millones de personas en cooperativas a través de una supervisión directa a las cooperativas de ahorro y crédito (en adelante CAC), aduciendo que las mismas no cuentan con el Fondo de Seguro de Depósitos (en adelante, FSD) y que la supervisión de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (en adelante, FENACREP) no es adecuada.

Lo expuesto anteriormente llamaría la atención, ya que el sector de las CAC ha sido, hasta el momento, un sector abandonado y que su falta de supervisión directa por parte de la SBS aumentó la informalidad frente a los derechos de muchos ahorristas. Pero esto, que no es una sorpresa, se presenta a causa de las irregularidades que habría presentado el funcionamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito para los Exportadores (en adelante, COOPEX), fundada por el señor Rodolfo Orellana Rengifo, el mismo que habría estructurado un aparato criminal para cometer delitos contra la fe pública y de lavado de activos. Asimismo, de la revisión de otra fuente periodística<sup>2</sup> se advierte que el Informe N° VIE-015-2010/FENACREP, perteneciente a FENACREP, tiene como parte de sus conclusiones que en COOPEX, en muchos casos, no existen expedientes de crédito y que por lo tanto no se contaría con la información básica de esos financiamientos.

---

\* Bachiller de la Facultad de Derecho de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

1 MANRIQUE PACHAS, Omar 2014. Comentario del 30 de octubre a “SBS busca proteger ahorros de 1.3 millones de personas en cooperativas”, *Diario Gestión*. Consulta: 06 de noviembre de 2014. <http://gestion.pe/tu-dinero/sbs-busca-proteger-ahorros-13-millones-personas-cooperativas-2112489>

2 RUESTA, Alex 2014. Comentario del 10 de octubre a “Cooperativa de Orellana prestaba dinero a trabajadores del Poder Judicial”, *Perú.21*. Consulta: 06 de noviembre de 2014. <http://peru21.pe/politica/cooperativa-orellana-prestaba-dinero-trabajadores-poder-judicial-2200848>

Frente a los delitos antes mencionados, es innegable que las autoridades deben investigar y encontrar responsables. Sin embargo, es preciso no sólo destacar los problemas presentados por una falta de supervisión directa de la estructura financiera en las CAC, sino los problemas en la regulación que impiden una adecuada supervisión.

Como parte de una solución al problema antes mencionado, la SBS ha indicado que muchas de estas CAC deberían contar con un seguro similar al FDS para cubrir los depósitos de los ahorristas. Sin embargo, considero que ello resultaría insuficiente a fin de cambiar la situación de informalidad en las CAC.

Se debe considerar que esto va más allá de vigilar la solvencia de las CAC, ya que la protección de los derechos de los ahorristas no se queda inmersa en la vigilancia de los créditos otorgados, sino en la creación de normativa más adecuada que facilite a las instituciones competentes la defensa de los derechos de los usuarios financieros en aspectos que no pasan por la solvencia de las CAC.

Bajo este supuesto, una de las mejoras pendientes es respecto de la normativa referida a atención de reclamos. La aplicación de la normativa de atención de reclamos que realizan las empresas no permite otorgar certeza en la detección de infracciones; lo que impide corregir el sistema financiero.

En virtud de lo expuesto, los siguientes párrafos servirán para explicar brevemente cuál es la estructura de la normativa aplicable respecto de la atención de reclamos en el sistema financiero y los problemas que se estarían presentando en su aplicación.

## 2. MARCO NORMATIVO

La normativa anterior referida a la atención a los usuarios de las empresas financieras

era la Circular N° G-146-2009, la misma que regulaba la forma de presentación de los reclamos, los canales de atención, los plazos de respuesta y sus modalidades. Sin embargo, esta circular fue aplicable hasta el 31 de diciembre de 2014; ya que el 01 de enero de 2015 entró en vigencia la Circular N° G-176-2014. No obstante, analizaremos de manera comparativa la normativa actual junto con la circular que se dejó sin efecto.

Asimismo, es importante destacar que la circular N° G-176-2014, al igual que la circular anterior, indica en su apartado N° 1, respecto de su alcance, que la disposiciones de la circular serán aplicables a las empresas señaladas en el artículo 16<sup>3</sup> de la

3 Ley 26702 - Ley General del Sistema de Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros

### Artículo 16°.- CAPITAL MÍNIMO.

Para el funcionamiento de las empresas y sus subsidiarias, se requiere que el capital social, aportado en efectivo, alcance las siguientes cantidades mínimas:

- A. Empresas de Operaciones Múltiples:
  1. Empresa Bancaria : S/. 14 914 000,00
  2. Empresa Financiera : S/. 7 500 000,00
  3. Caja Municipal de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00
  4. Caja Municipal de Crédito Popular: S/. 4 000 000,00
  5. Entidad de Desarrollo a la Pequeña y Micro Empresa - EDPYME: S/. 678 000,00
  6. Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público: S/. 678 000,00
  7. Caja Rural de Ahorro y Crédito: S/. 678 000,00
- B. Empresas Especializadas:
  1. Empresas de Capitalización Inmobiliaria: S/. 7 500 000,00
  2. Empresas de Arrendamiento Financiero: S/. 2 440 000,00
  3. Empresas de Factoring: S/. 1 356 000,00
  4. Empresas Afianzadora y de Garantías: S/. 1 356 000,00
  5. Empresas de Servicios Fiduciarios: S/. 1 356 000,00
  6. Empresas Administradora Hipotecaria S/. 3 400 000,00

Ley General del Sistema de Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros - Ley 26702, el mismo que presenta en su relación a las Cooperativas de Ahorro y Crédito autorizadas a captar recursos del público. En ambas circulares, se destaca su aplicación al sector de cooperativas de ahorro y crédito; sin embargo, la supervisión directa del cumplimiento de dicha normativa sigue estando a cargo de FENACREP.

Actualmente, la SBS pretende supervisar directamente a las cooperativas de ahorro y crédito; y que, sin lugar a dudas, presentarían los mismos problemas que las demás empresas del sistema financiero respecto de la atención de reclamos.

### 3. ANÁLISIS COMPARATIVO

#### 3.1 Del procedimiento para la presentación del reclamo

El numeral 9.1<sup>4</sup> de la circular N° G-146-2009 establecía que las empresas supervisadas

- C. Bancos de Inversión: S/. 14 914 000,00
  - D. Empresas de Seguros:
    - 1. Empresa que opera en un sólo ramo (de riesgos generales o de vida): S/. 2 712 000,00
    - 2. Empresa que opera en ambos ramos (de riesgos generales y de vida): S/. 3 728 000,00
    - 3. Empresa de Seguros y de Reaseguros: S/. 9 491 000,00
    - 4. Empresa de Reaseguros: S/. 5 763 000,00
- LEY GRAL. Arts. 18, 34, 42, 62, 63, 64, 71, 95 (1,b), 132 (3), 224, 356 (3), 361, 3ª Disp. F. y C. L.G.S. Arts. 51, 52, 54 (3 y 4), 55(5).  
LEY 28971 Art. 2.
- 4 Circular N° G-146-2009
    - 9. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos  
Presentación, admisión y tramitación.-
      - 9.1 Los usuarios tienen derecho a presentar sus reclamos por los canales a que se refiere el numeral 5.3 de la presente circular; sin perjuicio de ello, la empresa supervisada podrá requerir documentación o información complementaria, siempre que no cuente con ésta o no la pueda obtener. En el caso del SPP, las

podían requerir documentación o información complementaria siempre que no contaran con ésta y que orientarán a los usuarios para la obtención de la misma; algo que parecía poco práctico, teniendo en cuenta que las empresas supervisadas, en muchos casos, están en las mejores condiciones de obtener esa información. Dicho párrafo, se presentaba como inofensivo y su aplicación no provocaba mayor crítica. Sin embargo, en la circular N° G-176-2014, dicho procedimiento toma un giro peligroso para la atención de los reclamos, ya que el incumplimiento de información complementaria se encuentra sujeto a una consecuencia indeterminada.

Es por ello que resulta muy arriesgado que en el numeral 10.3<sup>5</sup> de la circular N° G-176-2014 se determine que el incumplimiento a los requerimientos realizados al usuario por las entidades supervisadas será pasible de traer consecuencias, las mismas que se serán indicadas por las propias empresas.

Dicha modificación, abre una oportunidad para que las empresas dificulten la resolución de los reclamos y soliciten información, en

---

AFP deberán orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.

(...)

- 5 Circular N° G-176-2014
  - 10. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de los reclamos

(...)

- 10.3 Las empresas pueden requerir al usuario documentación o información complementaria sobre aspectos relacionados al reclamo, siempre que no cuenten con ésta o no la puedan obtener, otorgando un plazo no menor a dos (2) días hábiles para su presentación, y precisando las consecuencias derivadas del incumplimiento del mencionado requerimiento. De ser posible, las empresas deben orientar a los usuarios para la obtención de dicha documentación.

muchos casos, de manera desproporcionada a los usuarios. La consecuencia inmediata de la presente modificación es, sin duda, la potencial creación de un obstáculo en la presentación de reclamos por parte de los usuarios, ya que no existen criterios claros sobre qué tipo de información puede ser solicitada por las empresas supervisadas. Para ello, se hubiera determinado el tipo de información complementaria que corresponde solicitar para cada tipo de reclamo.

Por otra parte, la presentación de los reclamos estaría en riesgo de caer en un círculo vicioso de constantes presentaciones, donde las solicitudes de información complementaria serían distintas cada vez que se daría por reiniciado el mismo reclamo. Para ello, la circular también debió prohibir la solicitud de información que no se solicitó en el primer intento de presentación de un reclamo, evitando la dilatación en la atención de los reclamos.

En la línea anterior, es un riesgo que se derive una consecuencia indeterminada para los casos de incumplimiento en la entrega de información por parte del usuario. El panorama se complica aún más si se tiene en cuenta que la consecuencia de la no entrega de información la determina la empresa supervisada, es decir, el usuario podrá verse afectado si, al no remitir la información complementaria, la empresa considera el reclamo como no presentado.

En ese sentido, la circular debió precisar qué consecuencia sería posible de presentarse por la no entrega de información complementaria y no otorgar libertad para que las empresas fijen sus consecuencias.

Todo ello, se engloba en algo que no es menos importante como el plazo. No se trata sólo de saber si las empresas supervisadas cumplieron con responder los reclamos dentro del plazo sino si el cómputo del plazo está sujeto a la verdadera fecha de presentación. Es ese sentido, es importante destacar

que la creación de un número de expediente, por cada presentación de un reclamo, se podría convertir en un procedimiento de registro que ocultaría, en muchos casos, los reclamos que habrían sido presentados de forma constante a causa de un problema en la entrega de información complementaria. Es decir, sería un medio para que las empresas cumplan con entregar las respuestas a los reclamos fuera del plazo establecido por la circular N° G-176-2014.

### 3.2 Del cómputo del plazo

Los numerales 10.1 y 10.2<sup>6</sup> de la circular N° G-146-2009 establecían que los reclamos debían ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados y que dicho plazo podría extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justificaba. En ese sentido,

6 Circular N° G-146-2009

#### 10. Cómputo de Plazos

10.1 Los reclamos deberán ser resueltos en un plazo no mayor de treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de las entidades participantes del SPP que para dicho efecto, tendrán un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

10.2 El área de atención de reclamos deberá velar para que éstos sean atendidos de manera diligente y se cumpla con comunicarle la respuesta a los usuarios dentro de los plazos establecidos en el numeral anterior. Dichos plazos sólo podrán extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique, lo cual deberá ser sustentado a requerimiento de la Superintendencia, quien podrá desestimar el sustento. Dicha ampliación deberá ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta.

En el caso de los reclamos referidos a consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y en la medida que amerite la consulta con el operador correspondiente, el plazo indicado en el numeral anterior podrá extenderse, siempre que la empresa cumpla con comunicar al usuario la referida gestión dentro de dicho plazo. Sin perjuicio de ello, esta Superintendencia evaluará las acciones y gestiones realizadas por las empresas para la atención de dichos reclamos.

(...)

dichos reclamos seguidos frente a las empresas supervisadas y los que fueron materia de supervisión por el SBS podían presentar plazos de respuesta más allá de una atención razonable, respaldados por una excepción normativa que permite informar al usuario de ampliaciones. Es decir, en muchos casos el plazo no mayor de treinta (30) días no se cumplía.

Y, por si fuera poco, la normativa anterior brindaba la oportunidad de una segunda ampliación para los casos de reclamos por consumos no reconocidos con tarjeta de crédito y en la medida que ameritaba la consulta con el operador de la tarjeta de crédito correspondiente. En ese sentido, la normativa anterior hacía posible contestar reclamos, pertenecientes a un mismo código de motivo de reclamo, en diferentes plazos.

Conforme a lo antes indicado, la solución a los excesos en el tiempo de respuesta pasaba por determinar un plazo máximo de ampliación, sin permitir el otorgamiento de plazos de ampliación diferentes para un mismo tipo de reclamo. Sin lugar a dudas, la normativa anterior permitía obtener certeza en los plazos de ampliación, pero no existía un control sobre los excesos en dichos plazos para la respuesta a un reclamo. En ese sentido, no es suficiente crear certeza mediante la indicación de un plazo de ampliación y el tiempo estimado de respuesta frente al usuario, sino que dicha ampliación de plazo se aplique de manera razonable para todos los usuarios que obedecen a un mismo código de reclamo.

Lamentablemente, la situación antes expuesta, no ha encontrado solución en la nueva circular N° G-176-2014. En sus numerales 11.1 y 11.2<sup>7</sup> se observa, nuevamente,

7 Circular N° G-176-2014

11. Cómputo de plazos y notificación

11.1 Los reclamos deben ser resueltos en un plazo no mayor a treinta (30) días de haber sido presentados, con excepción de:

que el plazo de respuesta debe ser resuelto en un plazo máximo de treinta (30) días y que dicho plazo se podrá extender siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. Nuevamente, se otorga libertad a las empresas supervisadas que informen a los usuarios de ampliaciones que podrían exceder, de manera desproporcionada, el tiempo de atención de los reclamos.

A diferencia de lo establecido por la SBS, la regulación aplicada por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (en adelante, OSIP-TEL) para los procedimientos de atención de reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, la Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIP-TEL (en adelante, Directiva de Reclamos), presenta a través de su artículo 38<sup>8</sup> una

- a) Los reclamos presentados contra las AFP que, para dicho efecto, tienen un plazo no mayor a quince (15) días hábiles.
- b) Los reclamos relacionados al producto microseguros, que tienen un plazo no mayor a quince (15) días, conforme al Reglamento de Microseguros, aprobado por la Resolución SBS N° 14283-2009 y sus normas modificatorias.

- 1.2 El área de atención de reclamos debe velar para que los reclamos sean atendidos de manera diligente y se cumpla con comunicar la respuesta a los usuarios, dentro de los plazos establecidos en el numeral 11.1 anterior. Dichos plazos pueden extenderse, excepcionalmente, siempre que la naturaleza del reclamo lo justifique. En estos casos, el sustento de la extensión del plazo debe estar a disposición de la Superintendencia. Dicha ampliación debe ser comunicada al usuario dentro del mencionado plazo, explicándole las razones de la demora, además de precisarle el plazo estimado de respuesta. La ampliación excepcional del plazo no resulta aplicable en los casos de reclamos referidos a aspectos derivados de la administración de fondos de pensiones por parte de las AFP. (...)

8 Resolución de Consejo Directivo N° 015-99-CD/OSIPTEL

“Artículo 38.- Plazos de resolución de los reclamos y recursos de reconsideración

1. Reclamos por calidad, falta de entrega del

clasificación de los tipos de reclamos y su tiempo de respuesta.

De la misma forma, debemos tener en cuenta la exposición de motivos del Proyecto de Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, publicado en el Diario Oficial El Peruano el 12 de noviembre de 2014 mediante resolución de Consejo Directivo N° 116-2014-CD/OSIPTTEL. Es en su numeral 2.7.6<sup>9</sup> del apartado 2 donde se aprecia

recibo o de la copia del recibo, no entrega de la facturación detallada solicitada, corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del servicio en establecimientos penitenciarios, en aplicación de lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 006-2011-JUS: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de tres (3) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.

2. Reclamos por problemas derivados de la prestación de servicios mediante sistemas de tarjetas de pago: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación en la empresa operadora.
  3. En los demás casos: Los reclamos y recursos de reconsideración serán resueltos dentro del plazo de treinta (30) días hábiles, contados desde el día siguiente al de su presentación ante la empresa operadora.”
- 9 EXPOSICIÓN DE MOTIVOS – PROYECTO DE REGLAMENTO PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES

## 2. ANÁLISIS

### 2.1 Disposiciones Generales

(...)

#### 2.7.6 Resolución de reclamos en primera instancia

Con relación a la revisión de los plazos en el procedimiento de reclamos en primera instancia, se reducen los plazos para su atención, diferenciándolos, según su complejidad o urgencia.

De este modo, se mantiene el plazo de tres (3) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para resolver los reclamos por: calidad, falta de entrega del recibo o de la facturación detallada; y se incluye como nuevos supuestos: la suspensión, corte o baja del servicio en general, y no sólo el corte del servicio público móvil y/o bloqueo del equipo terminal móvil por uso prohibido del

que los plazos de atención de los reclamos se determinan haciendo una diferenciación de acuerdo a la complejidad y urgencia.

En ese sentido, la SBS debió identificar y evaluar qué tipos de reclamos podían ser pasibles de un plazo determinado e incluso menor a los 30 días calendario.

### 3.3 De las notificaciones a la dirección domiciliaria

El segundo párrafo del numeral 10.3<sup>10</sup> de la circular N° G-146-2009 establecía la forma

servicio en establecimientos penitenciarios; así como los reclamos derivados del “Reglamento para la supervisión de la cobertura de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles y fijos con acceso inalámbrico” (Reglamento de Cobertura) y de las “Normas Complementarias al Reglamento de la Ley N° 28774, Ley que crea el Registro Nacional de Terminales de Telefonía Celular, establece prohibiciones y sanciona penalmente a quienes alteren y comercialicen celulares de procedencia dudosa” (Normas Complementarias).

Asimismo, se mantiene el plazo máximo de quince (15) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para resolver los casos de tarjetas de pago; incluyéndose como nuevos supuestos, para ser resueltos en este plazo, los reclamos cuyo monto reclamado sea de hasta 0.5 de la Unidad Impositiva Tributaria (que involucra un número importante de reclamos); así como los reclamos por instalación o activación del servicio y traslado del servicio. Para los casos más complejos se establece un plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde el día siguiente de su presentación ante la empresa operadora para su resolución; manteniéndose -bajo este supuesto- los conceptos de facturación (por montos mayores a 0.5 de la UIT) y cobro, entre otros. Cabe además indicar que los plazos de resolución previstos en otras normas se rigen por éstas últimas.

10

(...)

Circular N° G-146-2009

(...)

El cómputo del plazo para la atención de los reclamos se iniciará desde la fecha de presentación del reclamo ante las empresas supervisadas hasta la fecha de recepción de la comunicación de respuesta definitiva por parte del usuario, a través del canal que corresponda, de acuerdo a lo establecido en el numeral 9.2, debiéndose contar en cada caso con el debido sustento.

en que se debía realizar las notificaciones al domicilio del usuario, contando con los archivos (entiéndase, expedientes de reclamos) y los cargos de recepción (entiéndase, cargos de notificación) de las comunicaciones remitidas, los cuales deberían acreditar, los nombres y apellidos de las personas que recibían la comunicación, el tipo y número de documento de identidad y/o relación de parentesco con el usuario, su firma y fecha de la notificación.

La consignación de datos en los cargos de notificación es importante, toda vez que permite conocer la identidad de la persona que recibe la comunicación y la fecha de su entrega. No obstante, la información con la que deben contar los cargos de notificación pierde practicidad si se les pone al mismo nivel. En ese sentido, sería necesario considerar un requisito determinante en la relación de parentesco para tener certeza en la notificación. Ahora bien, es más importante el grado de parentesco que la firma del que recibe dicha comunicación. Es que acaso no se puede prescindir de alguna información.

Todo ello toma relevancia cuando se quiere validar un cargo de notificación en

---

En caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, éstas deberán ser sustentadas por la empresa supervisada, debiendo conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas, los cuales deberán acreditar, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación. En el caso del SPP, esta Superintendencia podrá establecer disposiciones especiales, precisando los procedimientos y requisitos aplicables.

En caso los reclamos sean resueltos en beneficio del usuario e impliquen la devolución o entrega de un monto de dinero, la adopción de una medida a su favor, el cómputo del plazo de atención se entenderá finalizado en la fecha en la cual el usuario se encuentre en aptitud de conocer la medida adoptada a su favor, a través de los medios pactados de conformidad con el numeral 9.2, debiendo la empresa supervisada conservar el sustento de ello a fin de proporcionárselo a la Superintendencia a su solicitud.

un procedimiento de supervisión, a fin de concluir si se cumplió o no con la notificación oportuna de la respuesta al reclamo. No olvidemos que conocer el plazo que tomó la notificación es determinante para considerar el incumplimiento o no de la circular por parte de las empresas supervisadas. A manera de ejemplo, la resolución 0596-2014/SPC-INDECOPI<sup>11</sup> evidencia la valoración de un

---

11 Resolución 0596-2014/SPC-INDECOPI

“(…)

9. Obra en el expediente el reclamo presentado por el señor Rumiche el 15 de junio de 2012. Asimismo, obra a foja 14 del expediente la carta de fecha 13 de julio de 2012, mediante la cual el Banco atendió el reclamo del señor Rumiche.

10. No obstante, de la revisión del expediente, este Colegiado advierte que no obra el cargo de entrega de la respuesta emitida por el Banco a efectos de atender el reclamo del señor Rumiche de fecha 15 de junio de 2012.

11. Al respecto, esta Sala conviene en precisar que, de acuerdo con el artículo 24 del Código, los proveedores se encuentran obligados a atender los reclamos presentados por sus clientes dentro del plazo de treinta (30) días desde su interposición.

12. Por su lado, la Circular G-146-2009, sobre el Servicio de Atención a los Usuarios, emitida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, establece la obligación de las entidades financieras de conservar los documentos que acrediten la entrega de las respuestas que emitan en atención a los reclamos interpuestos por sus usuarios:

“10.3. (...)

En caso de las notificaciones a la dirección domiciliaria, éstas deberán ser sustentadas por la empresa supervisada, debiendo conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas, los cuales deberán acreditar, los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo de documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación.”

13. Tal como se ha indicado precedentemente, no obra en el expediente el cargo de entrega de la carta de respuesta de fecha 13 de julio de 2012, siendo que no es posible considerar dicha fecha como la de su entrega al señor Rumiche, pues era obligación del Banco conservar el cargo correspondiente y acreditar la fecha de su notificación.

14. En ese sentido, esta Sala aprecia que el Banco no ha cumplido con acreditar que, de acuerdo con las exigencias de la norma sectorial en materia de atención de reclamos, la respuesta al reclamo del 15 de junio de 2012 haya sido en-

cargo de notificación y la determinación del plazo real de notificación de la respuesta.

Lo antes expuesto, no debería generar mayores dificultades en los procedimientos de supervisión que se inicien. La validación del envío de información como una notificación debe considerar sólo la información que permita generar certeza de ello. En esa línea, la circular N° G-146-2009 no hacía una valoración de la información que sería suficiente para considerar un envío de información como notificación.

Entonces, qué hacemos si en los procedimientos de supervisión se evalúan expedientes de reclamos que cuentan con cargos de notificación consignando algunos datos del usuario. La solución pasa por determinar qué podemos entender por una notificación y qué elementos son suficientes para decir que la información respecto de la respuesta fue notificada. La determinación de estos requisitos debe ir más allá de la verificación de la identidad del usuario o tercero que recibe la notificación, debe permitir brindar mayor utilidad en la verificación de incumplimientos a la circular.

Es por ello, que considero que sólo elementos como la firma y la fecha son imprescindibles en un cargo de notificación, ya que no sólo cumplen la finalidad de verificar la identidad del usuario o tercero en la recepción de la respuesta al reclamo, sino que cumple una función mayor, la detección del incumplimiento de notificación de la respuesta al reclamo dentro del plazo establecido por la circular. En consecuencia, en los presentes y futuros procedimientos de supervisión no sería factible invalidar un cargo de notificación si éste no contara con el grado de parentesco y el número de documento de identidad.

---

tregada oportunamente.  
(...)"

De la misma forma, la situación antes expuesta tampoco ha encontrado solución en la circular N° G-176-2014, ya que el numeral 11.4<sup>12</sup> establece, nuevamente, que para la notificación domiciliaria las empresas deben conservar en sus archivos (entiéndase, expedientes de reclamos), los cargos de recepción (entiéndase, cargos de notificación) de las comunicaciones remitidas, que permitan acreditar los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma y fecha de la notificación.

---

12 Circular N° G-176-2014

10 Cómputo de plazos y notificación  
(...)

11.4 En concordancia con lo señalado en el numeral 10.2, la notificación de la respuesta al reclamo debe ser comunicada por escrito a la dirección domiciliaria o electrónica indicada por el usuario. Para la notificación debe cumplirse con lo siguiente:

a) En el caso de notificaciones a la dirección domiciliaria, éstas deben ser sustentadas por la empresa, la cual debe conservar en sus archivos los respectivos cargos de recepción de las comunicaciones remitidas. Estos cargos deben acreditar los nombres y apellidos de la persona que recibe la comunicación, el tipo y número de su documento de identidad y/o su relación o parentesco con el usuario, su firma, además de la fecha en que se efectúa la notificación.

Si la persona que recibe la comunicación se niega a firmar el cargo de recepción de la notificación, o si – habiéndose realizando un primer intento, debidamente evidenciado-, no se encuentra en el domicilio persona que pueda recibir el referido documento, debe dejarse la notificación bajo puerta, dejando constancia de ello en el cargo respectivo, debiendo consignarse la fecha, hora y características principales de la fachada del inmueble.

b) En caso de notificación por correo electrónico, esta se tendrá por válidamente realizada con la constancia de envío de la respuesta del reclamo dirigida a la dirección de correo electrónico brindada por el usuario.

(...)

Por otro lado, es oportuno destacar que en el segundo párrafo del literal a) del mismo numeral, la nueva circular brinda una solución para los casos donde la personas se niegan a identificarse o si, habiéndose realizado un primer intento, debidamente evidenciado, no se encuentran en el domicilio. Para ambos casos, la circular propone como solución dejar una notificación bajo puerta, dejando una constancia en el cargo respectivo, incluyendo la fecha, hora y características del inmueble. Sin embargo, aquí se advierte un nuevo problema respecto de quién efectúa la modalidad (entiéndase, bajo puerta) de entrega.

Conforme a lo antes indicado, es oportuno saber hasta dónde es correcto que las empresas supervisadas sean las responsables de terminar el proceso de notificación mediante la modalidad “bajo puerta”, teniendo en consideración que dicha modalidad es una manera que tienen las empresas supervisadas para liberarse de responsabilidad en el envío de la comunicación de respuesta, y que ahora se encontraría respaldada con la circular N° G.176-2014.

Cabe precisar que no cuestiono la modalidad de envío, pero sí quién la realiza, en tanto considero que una notificación de condición definitiva debe ser encargada a un tercero que no guarde interés en su notificación y que pueda dar fe de la verificación del hecho, como sería el caso de una respuesta vía notarial.

#### 4. CONCLUSIONES

La solicitud de información complementaria no debe ser un impedimento para la presentación de un reclamo por parte del usuario, ya que cualquier empresa que realice actividad en el mercado financiero cuenta con mayores herramientas de procesamiento de información para atender cualquier reclamo. En ese

sentido, no sería factible aceptar la suspensión en la presentación de un reclamo a causa del incumplimiento en la entrega de información complementaria. En consecuencia, deben existir criterios claros sobre qué tipo de información puede ser solicitada por las empresas supervisadas, determinando el tipo de información complementaria que corresponde solicitar para cada tipo de reclamo.

Por otro lado, la indeterminación en el plazo de ampliación para la atención de reclamos sólo desnaturaliza el plazo máximo de treinta (30) días y oculta el incumplimiento de dicho plazo a través de la excepción al mismo. Conforme a lo indicado en el análisis, la SBS debe optar por hacer una clasificación de los tipos de reclamos y obtener sus promedios de respuesta en el sistema financiero, con el objetivo de proponer modificaciones respecto de los días máximos de ampliación y resolución de los reclamos.

La verificación de la información para calificar a un documento como cargo de notificación no debe provocar dificultades al momento de declarar su validez. En ese sentido, la evaluación que se haga en los procedimientos de supervisión debe considerar elementos suficientes que permita crear certeza en la notificación de respuesta. Asimismo, la determinación de estos requisitos debe ir más allá de la verificación de la identidad del usuario o tercero que recibe la notificación, debe permitir brindar mayor utilidad en la verificación de incumplimientos a la circular.

En virtud de lo expuesto, a fin de que la SBS pueda supervisar directamente al sector de las Cooperativas de Ahorro y Crédito, considero pertinente evaluar nuevamente la regulación que entró en vigencia para lograr una supervisión más efectiva para la defensa de los usuarios.