

ANEXO N° 2¹

REPORTE N° 24

INFORMACIÓN DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS ⁽¹⁾

Empresa: _____

Código: ⁽²⁾ _____

Del: _____ / _____ / _____ **al:** _____ / _____ / _____

CÓDIGO ⁽³⁾	MOTIVOS ⁽⁴⁾	REVISIÓN ⁽⁵⁾	RECLAMOS EN TRÁMITE POR PLAZOS ⁽⁶⁾					RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS ⁽⁷⁾										TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN ⁽⁸⁾				
			Dentro del Plazo		Fuera del Plazo			A favor de la Empresa					A favor del Usuario									
								Dentro del Plazo		Fuera del Plazo			Sub Total	Dentro del Plazo		Fuera del plazo			Sub Total			
			1-15	16-30	31-60	Más de 60	Total	1-15	16-30	31-60	Más de 60	1-15		16-30	31-60	Más de 60						
TOTAL																						
TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE																						
TOTAL NUMERO DE OPERACIONES EN EL TRIMESTRE																						

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un día, se computará como plazo de atención un día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° 1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2.
- 5) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.
- 6) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 7) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-FI y cuando FI=FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
- 8) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.

¹ Aprobado por Circular SBS N° G-146-2009, precisado por Oficio Múltiple N° 27770-2010-SBS.

INFORMACION DE RECLAMOS RECIBIDOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA PRIVADO DE PENSIONES (1)

Empresa: _____

Código (2): _____

Del: ___/___/___ al: ___/___/___

CODIGO (3)	MOTIVOS (4)	REVISIÓN (5)	RECLAMOS EN TRAMITE POR PLAZOS (6) (En días hábiles)			RECLAMOS ABSUELTOS POR PLAZOS (7) (En días hábiles)							TIEMPO PROMEDIO DE ABSOLUCIÓN (8)		
			Dentro de Plazo	Fuera de Plazo		Total	A favor de la Empresa			A favor del Usuario				Total	
				1-15	16-30		Más de 30	Dentro de Plazo	Fuera de Plazo	Sub Total	Dentro de Plazo	Fuera de Plazo			Sub Total
			1-15	16-30	Más de 30	1-15	16-30	Más de 30	Total	1-15	16-30	Más de 30		Total	
TOTAL															

TOTAL NUMERO DE RECLAMOS RECIBIDOS EN EL TRIMESTRE_

Gerente General

Funcionario Responsable del Área

- 1) En el presente reporte se incluirán todos los reclamos recibidos durante el trimestre objeto de reporte, así como aquellos reclamos pendientes de absolución recibidos en trimestres anteriores al del reporte. En caso la atención y resolución de un reclamo se realice en la fracción de un día, se computará como plazo de atención un día.
- 2) Consignar el código de empresa asignado por la SBS.
- 3) Indicar el código que corresponda según la Tabla de Códigos de Operaciones, Servicios o Productos adjunta (Anexo N° 1). Los reclamos deberán presentarse en orden ascendente conforme aparecen en la referida tabla.
- 4) Consignar según la Tabla de Motivos de Reclamos adjunta (Anexo N° 2). Los motivos de reclamos deberán agruparse según el código de reclamo consignado en la columna anterior y en orden ascendente conforme al Anexo N° 2.
- 5) Indicar "1" para reportar las estadísticas de los reclamos presentados por primera vez y "2" para reportar las estadísticas correspondientes a las reconsideraciones, manteniendo el código y motivo respectivo.
- 6) Indicar el número de reclamos en trámite que se encuentran tanto dentro como fuera del plazo para la absolución de reclamos establecido por la Superintendencia. Para tal efecto, los plazos se contarán desde la recepción del reclamo por la empresa hasta el último día del trimestre objeto del reporte.
- 7) Se considera reclamo absuelto aquel en el cual la empresa ha remitido al usuario su posición final. Indicar el número de reclamos absueltos de acuerdo a los plazos que ha tomado su conclusión, desagregando entre aquellos resueltos a favor de la empresa o a favor del usuario tanto dentro como fuera del plazo dispuesto por la Superintendencia. El cálculo del plazo se deberá realizar desde la recepción del reclamo por la empresa (FI) hasta la recepción por el usuario de la respuesta definitiva (FF). Para el cálculo de la duración considerar FF-FI y cuando FI=FF considerar un (1) día, ya que no se admite cero (0) días.
- 8) El tiempo promedio de absolución de los reclamos se obtiene dividiendo la sumatoria de días hábiles tomados en absolver un determinado conjunto de reclamos correspondientes al mismo código de reclamo y al mismo motivo de reclamo, entre el número de reclamos que originan dicha sumatoria.