



CONGRESO DE LA REPÚBLICA APRUEBA DICTAMEN 2103 QUE REDUCE EL PLAZO DE ATENCIÓN DE RECLAMOS A 15 DÍAS LOS SERVICIOS BANCARIOS FINANCIEROS DE SEGUROS Y AFP

El Pleno del Congreso de la República con 98 votos a favor, aprobó el Proyecto de Ley 2103/2022-CR que reduce a quince (15) días el plazo de atención de reclamos de productos o servicios que los usuarios presentan ante las entidades bancarias, financieras, de seguros, AFP.

El dictamen aprobado plantea uniformizar el plazo de atención de reclamos de productos o servicios financieros a los plazos que tienen los consumidores o usuarios de otros productos y servicios que adquieren en el mercado peruano.

Según la norma aprobada, considera que el plazo de respuesta a los usuarios del sistema financiero y de seguros debe ser una norma que trascienda las gestiones y no dependa de una política que puede imponer o no el ente regulador, por ello se considera que debe ser el Código del Consumidor el que determine el plazo máximo de respuesta a los consumidores, de este modo sólo a través de una norma de igual rango podría ser modificada.

Además señala que las entidades del sistema financiero y de seguros en todas sus oficinas en la República, deben resolver los reclamos en un plazo no mayor de quince días hábiles. Excepcionalmente, la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP's, podrá establecer un plazo ampliatorio cuando la naturaleza y complejidad de la operación, producto o servicio materia del reclamo o requerimiento lo justifique, situación que debe ponerse en conocimiento del consumidor antes de la culminación del plazo inicial, sin perjuicio del derecho del consumidor de recurrir directamente ante la Autoridad de Consumo.

Esto significa que los bancos y empresas de seguros deberán atender los reclamos en un plazo máximo de quince (15) días hábiles.

Muy agradecidos por su difusión
Lima, 04 de mayo del 2023