



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

Lima, 15 de octubre de 2020

OFICIO MÚLTIPLE N° 29473-2020-SBS

Señores
Gerencia General
Gerencia Mancomunada
Presente.-

Ref.: Envío electrónico de información sobre la gestión de conducta de mercado

Me dirijo a usted con relación al esquema de envío a esta Superintendencia del Plan Anual de Trabajo y los Informes de Gestión de Conducta de Mercado (semestral y anual), que son requeridos conforme a lo señalado en los artículos 9 y 10 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero (aprobado mediante Resolución SBS N° 3274-2017); del Informe Especial de la Unidad de Auditoría Interna, referido a la evaluación del funcionamiento del sistema de atención de requerimientos y reclamos y al cumplimiento de las disposiciones sobre la gestión de conducta de mercado, al cual se hace referencia en el numeral 2 del artículo 19 del Reglamento de Auditoría Interna (aprobado mediante Resolución SBS N° 11699-2008); así como en relación a la comunicación del responsable de la atención de reclamos, a la que se hace referencia en los numerales 6.2, 6.3 y 6.4 de la Circular de Atención al Usuario (Circular G-184-2015).

Al respecto, en concordancia con las disposiciones establecidas en el numeral 10.3 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y en el numeral 19 de la Circular de Atención al Usuario, a partir del 15.11.2020, la información señalada en el párrafo anterior y aquella complementaria asociada a la gestión de conducta de mercado, deberá ser remitida a la Superintendencia exclusivamente de manera electrónica a través del aplicativo "Reportes de Gestión de Conducta de Mercado", el cual se encontrará disponible en el Portal del Supervisado de la SBS. El uso de este aplicativo permitirá estandarizar y ordenar el reporte y remisión de la referida información, facilitando su elaboración y simplificando su envío; tal como ha sido comunicado al Oficial de Conducta de Mercado (OCM) de su representada en la sesión de capacitación realizada en el mes de septiembre.

A tal efecto, su representada deberá tener en cuenta lo siguiente para el reporte de información:

1. Su representada deberá designar un responsable a cargo del ingreso y actualización de la información en el aplicativo; sin perjuicio de que más de una persona participe en su elaboración. En cualquier caso, la empresa será responsable última del oportuno reporte y de la consistencia de la información remitida.
2. El aplicativo se encontrará disponible en fase de prueba entre el 19.10.2020 y el 13.11.2020, a través de un ambiente de pruebas ubicado en una página web que será compartida por correo electrónico al OCM de su representada. Durante esta fase, se tendrá acceso al aplicativo con el propósito de interactuar y familiarizarse con sus características, siendo que toda la información que se ingrese en este periodo será eliminada al vencimiento del plazo.



SUPERINTENDENCIA
DE BANCA, SEGUROS Y AFP
República del Perú

3. A partir del 16.11.2020, el aplicativo se encontrará habilitado en el Portal del Supervisado de la SBS (<https://extranet.sbs.gob.pe/>) para el ingreso y remisión de la información según los plazos señalados en el Anexo N° 1. La falta de envío oportuno de esta información, en los términos establecidos en este Oficio Múltiple, implica un incumplimiento normativo.
4. La comunicación a esta Superintendencia de la designación del responsable y/o alterno de la atención de reclamos, a la que se refiere la Circular de Atención al Usuario, se tendrá por efectuada en la fecha de actualización de dicha información en el aplicativo.
5. El Manual de Usuario del aplicativo se encontrará disponible a partir del inicio del periodo de pruebas en el Portal del Supervisado de la SBS. Dicho manual contiene el detalle del aplicativo, sus módulos y la operativa aplicable para el correcto ingreso y reporte de la información.

Cualquier duda o consulta relacionada a las disposiciones del presente Oficio Múltiple y/o con relación al funcionamiento del aplicativo "Reportes de Gestión de Conducta de Mercado" puede ser remitida a la siguiente dirección de correo electrónico reporteconducta@sbs.gob.pe para su respectiva atención, desde el inicio de la fase de pruebas.

Atentamente,

JORGE DAMASO MOGROVEJO GONZALEZ
SUPERINTENDENTE ADJUNTO DE BANCA Y MICROFINANZAS



ANEXO N° 1

FECHA MÁXIMA DE REPORTE PARA CADA UNO DE LOS MÓDULOS

Información	Fecha máxima de reporte
Módulo N°1 Información de la empresa	31.12.2020 (Primer reporte) Posteriormente, el reporte se realiza según corresponda con cada cambio y/o actualización de la información
Módulo N° 2 Programa Anual de Trabajo	15 de enero de cada año
Módulo N° 3 Informe de resultados sobre la gestión de conducta de mercado a. Informe semestral b. Informe anual	a. 30 de julio de cada año b. 14 de febrero de cada año
Módulo N° 4 Informe Anual de Auditoría Interna sobre la gestión de conducta de mercado	14 de febrero de cada año

NOTA:

La fecha máxima de reporte de los módulos 1 y 2 ha sido determinada a través del presente Oficio Múltiple. En el caso de los módulos 3 y 4, las fechas máximas se establecen en concordancia con aquellas señaladas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero y el Reglamento de Auditoría Interna, respectivamente.