

Circular KRM No. 011 - 22/ 13 de julio, 2022

El pasado 21 de octubre de 2021, la Superintendencia Financiera de Colombia, expidió la Circular Externa 023 de 2021, en la que se imparten instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico Smartsupervision y se modifica:

- ◀ Numeral 1, el subnumeral 2.4 y el numeral 4 del Capítulo II del Título III de la Parte I “*Instancias de atención al consumidor en las entidades vigiladas*” de la Circular Básica Jurídica relacionado con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero
- ◀ subnumeral 3.5 y el numeral 8 del Capítulo II del Título IV de la Parte I “*Actuaciones ante la Superintendencia Financiera de Colombia*” de la Circular Básica Jurídica relacionado con el trámite de quejas.
- ◀ Crea las proformas F.0000-165 (formato 410) “*Smartsupervision - Interposición de la queja o reclamo*” y F.0000-166 (formato 411) “*Smartsupervision - Gestión de la queja o reclamo*” para definir la estructura de la información que deben reportar las entidades vigiladas destinatarias de la presente circular.
- ◀ Deroga las proformas F.0000-98 (formato 378) “*Informe estadístico de reclamaciones - Defensor del Consumidor Financiero*”, F.0000-116 (formato 379) “*Informe estadístico de reclamaciones - entidad*” y F. 3000-91 (formato 537) “*Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador*” a partir del 21 de enero de 2023

De conformidad con lo anteriormente mencionado este esquema estandariza la estructura de clasificación de los motivos de quejas o reclamos por producto e industria, e implementa un desarrollo tecnológico denominado Smartsupervision que permite a la entidad contar con la información oportuna y actualizada sobre la gestión de quejas y reclamos interpuestas por los consumidores financieros y superintendencia; cabe resaltar que las entidades deben de implementar esta tecnología a partir del 1 de noviembre del 2021 hasta el 30 de junio del 2022.

Peticiones Verbales

- ◀ Las solicitudes verbales son atendidas en las oficinas dispuestas para el efecto (Punto de servicio del ciudadano) en las instalaciones de la SFC las cual se encuentra ubicada en calle 7 No 4-49 en Bogotá D.C, o telefónicamente a través del centro de contacto en línea gratuita nacional número 01 8000 120 100 o en Bogotá en el número (601) 3078042.

Quejas o reclamos

El trámite de quejas o reclamos contra entidades vigiladas que se adelantan a través de la SFC como instancia para su presentación se surte con estricta observancia del principio de responsabilidad en la atención de las quejas consagrado en el literal d) del art 3 de la Ley 1328 de 2009 y del deber especial a cargo de las entidades vigiladas de atender y dar respuesta a las mismas, previsto en el literal k) del art 7 de la referida Ley, y conforme al marco de competencias consignado en el núm. 3 del art 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010 y demás normas que lo modifiquen, sustituyan o adicionen, según el cual la SFC dirige el trámite de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros.



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Memoria evaluada por Colombia de



En virtud de lo anterior, una vez recibida la queja o reclamación, la SFC dará traslado de la misma entidad vigilada respectiva, con el propósito de que ésta atienda y de respuesta oportuna y de fondo e informe sobre la gestión de esta a esta SFC conforme a los procedimientos establecidos para el efecto.

Quejas o reclamaciones contra entidades vigiladas relacionadas con los productos y servicios ofrecidos o la gestión de los defensores del consumidor financiero

De acuerdo con lo establecido en el numeral quinto (5) de la Ley 1328 de 2009, las instancias a las cuales puede acudir el consumidor financiero para formular quejas o reclamos son las entidades vigiladas, los Defensores del Consumidor Financiero o las SFC.

Teniendo en cuenta que las quejas o reclamos de las que trata este numeral corresponden a los productos y servicios ofrecidos o prestados por las entidades vigiladas, es deber de estas su identificación, atención eficiente y oportuna, y resolución, independientemente de la instancia y canal utilizado por el consumidor financiero; adicionalmente el principio de responsabilidad en el trámite de quejas se encuentra consagrado en el art. 3 de la Ley 1328 de 2009.

Requisitos

Para la presentación de quejas o reclamos en contra de las entidades vigiladas, la SFC pone a disposición del consumidor financiero diferentes canales, cuya información se encuentra en la página web www.superfinanciera.gov.co; lo que es allí donde se debe de suministrar la siguiente información:

- ◀ Nombres y apellidos completos del solicitante o de su representante o apoderado
- ◀ Tipo de persona (natural o jurídica)
- ◀ Tipo y número del documento de identificación
- ◀ Dirección o correo electrónico para envío de correspondencia
- ◀ Nombre de la entidad vigilada por la SFC con la cual se tiene inconformidad
- ◀ Motivo y producto o servicio objeto de la inconformidad
- ◀ Breve descripción de los hechos
- ◀ Lugar (país, departamento y municipio) en donde ocurrieron los hechos
- ◀ Documentos que soporten la queja o reclamo, cuando sea necesario

Si la queja o reclamo no reúne los requisitos exigidos la SFC contactara al consumidor financiero para completarla, cuando sea posible.

Términos

Las entidades vigiladas tienen un plazo de quince (15) días hábiles contando a partir del día siguiente a la fecha de su recibo, para atender y resolver las quejas o reclamos de los



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Miembro evaluado por Colombia de



consumidores financieros, independientemente del canal o instancia de formulación; pero si por lo contrario la entidad vigilada no cumple se debe de informar al interesado, expresando los motivos de demora y señalando la fecha en la cual se dará respuesta a la misma.

Gestión de las quejas y reclamos

8.2.3.1. Una vez recibida la queja o reclamo en contra de una entidad vigilada por parte de la SFC, se pondrá a disposición de la entidad vigilada a través del mecanismo que para ello se determine, para que sea atendida y resuelta dentro de los términos establecidos.

8.2.3.2. La entidad vigilada debe responder directamente y por escrito al consumidor financiero en la forma señalada en este subnumeral, suministrando la información completa, clara, precisa y comprensible, con la solución o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que soporten la posición de la entidad, junto con los documentos que de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones sostenidas por la entidad vigilada.

8.2.3.3. La información derivada de la gestión de las quejas o reclamos llevada a cabo por las entidades vigiladas, así como las comunicaciones y los soportes remitidos entre los consumidores financieros y entidades vigiladas, deberá estar a disposición de la SFC.

8.2.3.4. La entidad vigilada deberá clasificar las respuestas dadas al consumidor financiero, con la identificación de las siguientes tres categorías de respuesta, según corresponda:

8.2.3.4.1. Favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.

8.2.3.4.2. Parcialmente favorable: cuando la respuesta resuelva o atienda favorablemente parte de la queja o reclamo del consumidor financiero.

8.2.3.4.3. No favorable: cuando la respuesta resuelva desfavorablemente la queja o reclamo del consumidor financiero.

8.2.3.5. La réplica interpuesta por el consumidor financiero contra la respuesta dada por la entidad vigilada a la queja o reclamo será atendida en el plazo señalado en el subnumeral.

Quejas Exprés

El procedimiento de “Quejas Exprés” es un mecanismo de clasificación y atención de quejas establecidos por la SFC, por medio del cual se busca optimizar los tiempos de respuesta hacia los consumidores financieros, son aquellas quejas que por sus características son susceptibles de ser atendidas en un tiempo menor de acuerdo con el subnumeral 8.2.2.



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Miembro evaluado por Colombia de



Quejas por mal funcionamiento de los servicios de la SFC

La Superintendencia debe de resolver las reclamaciones que son presentadas por mal funcionamiento de los servicios a su cargo, y proceder a determinar la responsabilidad administrativa a que haya lugar o a ordenar las medidas que resulten pertinentes. Cabe resaltar que estas quejas deben ser dirigidas por escrito al despacho de la Superintendencia Financiera de Colombia, quien las remite a la dependencia competente para para transmitir las, la cual cuanta con quince (15) días hábiles.

Implementación

Las entidades destinatarias de la presente circular deben implementar las instrucciones relacionadas con el desarrollo tecnológico Smartsupervision atendiendo los tres momentos de intercambio de información a los que hace referencia el documento técnico atrás mencionado, y de acuerdo con el siguiente cronograma:

ENTIDADES GRUPO 1	CRONOGRAMA DE PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCIÓN
Bancolombia S.A. Banco Davivienda S.A. Scotiabank Colpatría S.A. Seguros de Vida Suramericana S.A. Seguros Generales Suramericana S.A.	Pruebas momentos 1, 2 y 3: Desde el 1 de noviembre de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2021
	Entrada en producción momentos 1, 2 y 3: A más tardar el 1 de marzo de 2022

ENTIDADES GRUPO 2	CRONOGRAMA DE PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCIÓN
Establecimientos de crédito, compañías de seguros generales y seguros de vida que no hagan parte del grupo 1, sociedades de servicios financieros, sociedades de capitalización, entidades de seguridad social administradoras del régimen solidario de prima media con prestación definida, los miembros de las bolsas de bienes y productos agropecuarios y agroindustriales, sociedades comisionistas de bolsas de valores, comisionistas independientes de valores y sociedades administradoras de fondos de inversión, sociedades	Pruebas momentos 1, 2 y 3: Entre el 1 de diciembre de 2021 y hasta el 13 de mayo de 2022.
	Entrada en producción momentos 1, 2 y 3: A más tardar el 30 de junio de 2022.



KRESTON COLOMBIA
knowing you.



Circular KRM No. 011 - 22/ 13 de julio, 2022

ENTIDADES GRUPO 2	CRONOGRAMA DE PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCIÓN
corredoras de seguros y reaseguros y las cooperativas de seguros, Fondo Nacional del Ahorro (FNA), el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior (ICETEX), la Caja Honor, Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos (SEDPE) y las Sociedades de Financiación Colaborativa a través de valores, las bolsas de valores y los sistemas de negociación o registro de valores que realicen la actividad de financiación colaborativa (SOFICO) y cualquier otra entidad vigilada por la SFC que esté obligada a contar con un Sistema de Atención al Consumidor (SAC), así como los operadores de información de la planilla integrada de liquidación de aportes -PILA-.	

Las entidades del grupo 2 deberán diligenciar a más tardar el 19 de noviembre de 2021 el formulario publicado en el enlace:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSe5ZxPK0pBm80CixhXWvmshJAxiIznhG03mQk-KtDM49je0XQ/viewform>.

Con base en esta información se establecerá un cronograma de pruebas y entrada en producción para cada entidad.

Cordialmente,

COMUNICACIONES

Kreston RM S.A.

Kreston Colombia

Miembros de Kreston Global



KRESTON COLOMBIA
knowing you.

