

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA: Por medio de la cual se imparten Instrucciones relacionadas con la implementación del aplicativo Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC).

PROPÓSITO: Estandarizar la estructura de la clasificación de los motivos generales de quejas por producto e implementar un desarrollo tecnológico que permite contar con información, en tiempo real, de la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

PLAZO PARA COMENTARIOS: 17:00 horas del 01 de Julio de 2021.

REMISIÓN DE COMENTARIOS: Por favor diligenciar la proforma adjunta “MATRIZ PARA COMENTARIOS EXTERNOS - PUBLICACION WEB”.

La proforma en formato Word puede ser radicada vía e-mail por medio del correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co. En el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

RADICADO No. 2021018794

POR ESCRITO A: Subdirector de Regulación, con el número de radicación.

Nota: Para la remisión de los comentarios por favor citar en el asunto del correo electrónico, la referencia señalada, así como por escrito.

*** Consulte en este archivo el texto del proyecto de**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA DE 2021 ()

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Referencia: Instrucciones relacionadas con la implementación del aplicativo Smartsupervision y el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)

Apreciados señores:

La Ley 1328 de 2009 define el marco normativo que rige “*la protección de los consumidores financieros en las relaciones entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia*”. Así mismo, consagra los principios, reglas, obligaciones, medidas e instrumentos para su efectiva implementación y faculta a la Superintendencia Financiera de Colombia para impartir las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor (SAC).

Por su parte, el artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010 dispone que la Superintendencia Financiera de Colombia supervisa el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor financiero, por parte de las entidades vigiladas, con el fin de identificar conductas que vulneren sus derechos, así como la implementación del SAC y el trámite de las quejas interpuestas por los consumidores financieros.

Bajo este contexto, la Superintendencia Financiera de Colombia considera necesario fortalecer diferentes aspectos normativos para contribuir a consolidar una cultura de debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al interior de las entidades vigiladas. Igualmente, se busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, con el fin de promover una cultura al interior de las entidades vigiladas que genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades de los consumidores financieros.

Adicionalmente, teniendo en cuenta el principio de responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas, consagrado en el literal d) del artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, se adopta una nueva estructura en el proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas. Dentro de este ejercicio se estandariza la estructura de clasificación de los motivos generales de quejas por producto y se implementa un desarrollo tecnológico que permita contar con información en tiempo real, de la gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el defensor del consumidor financiero y la Superintendencia Financiera de Colombia.

La integración gradual de las entidades a este nuevo esquema se hará atendiendo el volumen de quejas y el alistamiento tecnológico derivado de la

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Circular Externa XXX de 2021

Página 2

nueva estructura y culminará a más tardar el 30 de junio de 2022, de acuerdo con las instrucciones impartidas en la presente circular.

En virtud de lo anterior, este Despacho, en ejercicio de sus facultades legales y en especial, las establecidas en el numeral 5° del artículo 97 y el literal a, numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; el literal c y el párrafo del artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 y en el numeral 4° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Modificar el numeral 1, el subnumeral 2.4 y eliminar 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.

SEGUNDA: Modificar los subnumerales 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.

TERCERA: Crear los Formatos ### (Proforma F. ###-##) “Smartsupervision- Interposición” y ### (Proforma F. ###-##) “Smartsupervision- Gestión” y los instructivos correspondientes, para definir la estructura de la información que deben implementar las entidades destinatarias de esta circular.

La primera captura de la información contenida en los formatos creados en la presente circular se hará en las fechas previstas para la implementación del aplicativo y de acuerdo con el instructivo correspondiente.

CUARTA: Para el desarrollo tecnológico requerido en la presente circular, las entidades deberán tener en cuenta el documento técnico disponible en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia.

QUINTA: Cronograma de implementación y pruebas obligatorias: Las entidades destinatarias de la presente circular implementarán las instrucciones relacionadas con los Formatos ### y ### y realizarán pruebas obligatorias, de acuerdo con el siguiente cronograma:

ENTIDAD	FECHA DE PRUEBAS	FECHA DE IMPLEMENTACIÓN Y PRIMERA CAPTURA DE INFORMACIÓN
Bancolombia S.A Davivienda Scotiabank Colpatria Seguros de Vida Suramericana S.A Seguros Generales Suramericana S.A	2 al 19 de noviembre de 2021	31 de diciembre de 2021

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

<p>Banco Falabella Banco Popular BBVA Colombia Banco de Bogotá Banagrario BCSC Banco de Occidente AV Villas Tuya Itaú</p>	<p>1 al 18 de diciembre de 2021</p>	<p>30 de enero de 2022</p>
<p>Establecimientos de crédito, las compañías de seguros generales y seguros de vida restantes, 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 corredoras de seguros y reaseguros y las cooperativas de seguros, Fondo Nacional del Ahorro, el Instituto Colombiano de Crédito Educativo y estudios técnicos en el Exterior (ICETEX), la Caja Promotora de Vivienda Militar y de Policía, Sociedades especializadas en depósitos y pagos Electrónicos SEDPE y demás entidades que por disposición legal deban implementar un Sistema de Atención al Consumidor (SAC).</p>	<p>1 al 25 de febrero de 2022</p>	<p>30 de junio de 2022</p>

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Circular Externa XXX de 2021

Página 4

Las entidades deberán continuar reportando los formatos 378 Proforma F.0000-98 “Informe estadístico de reclamaciones- Defensor del Cliente”, 379 Proforma F.0000-116 “Informe estadístico de reclamaciones- Entidad” y 537 Proforma F. 3000-91 “Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador” hasta la fecha en que se realice la primera captura de información, conforme al cronograma definido en la presente instrucción.

SEXTA: Derogar los Formatos 378 Proforma F.0000-98 “Informe estadístico de reclamaciones- Defensor del Cliente”, 379 Proforma F.0000-116 “Informe estadístico de reclamaciones- Entidad” y 537 Proforma F. 3000-91 “Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador” a partir del 1 de julio de 2022.

La presente circular rige a partir de su publicación.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero de Colombia
50000