

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 55 DE 2021 (Septiembre 10)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y REVISORES FISCALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS

Referencia: Soporte técnico para la implementación del aplicativo Smartsupervision

Apreciados señores,

De conformidad con 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 y como es de su conocimiento, la Superintendencia Financiera de Colombia adoptará una nueva estructura para el proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas, para lo cual se implementará el nuevo aplicativo denominado Smartsupervisión.

Con este proyecto se estandariza la estructura de clasificación de los motivos generales de quejas por producto y se implementa un desarrollo tecnológico que permitirá contar con información oportuna 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 documentación técnica que forma parte del proyecto Smartsupervision ha sido objeto de ajustes de tipo tecnológico producto de los aportes recibidos de las entidades vigiladas en la socialización del proyecto y, los cuales serán informados a las entidades vigiladas cuando se expida la Circular Externa.

No obstante, nos permitimos informar que esta Superintendencia ha dispuesto un plan de acompañamiento técnico dirigido a las entidades vigiladas para la puesta en funcionamiento del aplicativo Smartsupervision, mediante el cual se informará sobre las modificaciones técnicas realizadas, se absolverán las inquietudes que se presente y se apoyará el proceso de pruebas e implementación del mencionado proyecto.

Para participar en este plan de acompañamiento, agradecemos remitir hasta el 17 de septiembre del año en curso a más tardar, los datos de contacto a la Superintendencia Financiera de Colombia a los siguientes correos: smartsupervision@superfinanciera.gov.co y gjangulo@superfinanciera.gov.co

Atentamente,

FIRMA

ANGÉLICA MARÍA OSORIO VILLEGAS

Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero

90000