



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA: Modificación de la proforma F.1000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo»

PROPÓSITO: Implementar una mejora en la solución digital Smartsupervision para optimizar el monitoreo, seguimiento y supervisión de las quejas o reclamos de los consumidores financieros que tengan como origen la ocurrencia de un fraude.

PLAZO PARA COMENTARIOS: Hasta las 5:00 p.m. del viernes 4 de octubre de 2024.

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. 2024088981

POR ESCRITO A: Subdirectora 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 circular externa**



Superintendencia
Financiera de Colombia

CIRCULAR EXTERNA XXX DE XXXX
()

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS Y OPERADORES DE INFORMACIÓN DE LA PLANILLA INTEGRADA DE LIQUIDACIÓN DE APORTES - PILA-.

Referencia: Modificación de la proforma F.1000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo»

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.

En desarrollo de lo anterior, dentro del ejercicio de supervisión efectuado por esta Superintendencia resulta necesario ajustar la proforma F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» con el fin de implementar una mejora en la solución digital Smartsupervision para optimizar el monitoreo, seguimiento y supervisión de las quejas o reclamos de los consumidores financieros que tengan como origen la ocurrencia de un fraude.

En virtud de lo expuesto, esta Entidad, en ejercicio de sus facultades legales y, en particular, las establecidas en el numeral 5 del artículo 97 y en el literal a) del numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo dispuesto en el numeral 4 del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Modificar la proforma F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» del Anexo No. 1 de la Circular Básica Contable y Financiera con el fin de que las entidades vigiladas remitan la información necesaria correspondiente a las quejas o reclamos de los consumidores financieros relacionados con fraude.

SEGUNDA: Pruebas Obligatorias. Las entidades deberán tener en cuenta el documento técnico disponible en la página web de la Superintendencia Financiera de Colombia para realizar los ajustes correspondientes.

Para asegurar el reporte correcto de la información de la proforma a la que se refiere la presente Circular, las entidades destinatarias deberán realizar pruebas obligatorias entre el 15 de enero de 2025 y el 21 de febrero de 2025.

TERCERA: Transmisión oficial. La transmisión oficial de la F.0000-166 (formato 411) «Smartsupervision – Gestión de la queja o reclamo» modificada a través de la presente Circular, se debe realizar de acuerdo con lo dispuesto en el respectivo instructivo, con la información correspondiente a partir del 20 de marzo de 2025.

Se adjuntan las páginas correspondientes.

La presente Circular rige a partir de su publicación.

Cordialmente,



**Superintendencia
Financiera de Colombia**

CÉSAR FERRARI Ph.D

Superintendente Financiero de Colombia
50000

Elaboró:

Santiago Jordan Arroyo

Lida Paola Moreno

Yudy Astrid Pereira Chacón

Diana Marcela Rodríguez Montilla

Revisó:

Yenny Carolina Guevara Rivera

Ernesto Murillo León

Aprobó: Guillermo Sinisterra Paz