

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 48 DE 2019

(Julio 10)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Referencia: Requerimiento de información sobre la atención al consumidor financiero en entidades vigiladas

Apreciados señores,

De conformidad con las facultades atribuidas a esta Delegatura, específicamente con las previstas en los numerales 1, 2 y 5 del artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010, relacionadas con la función de supervisión del Sistema de Atención al Consumidor Financiero y en procura de mejorar la debida atención y protección de los derechos de los consumidores financieros, este Despacho requiere lo siguiente:

1. Tipologías utilizadas al interior de las entidades vigiladas para la clasificación y gestión de las quejas interpuestas por los consumidores financieros

Este numeral **no aplica** para las sociedades corredoras de seguros y reaseguros, las compañías de seguros generales, las compañías de seguros de vida y las cooperativas de seguros.

Con el fin de actualizar y optimizar la calidad de la información que es insumo de las actividades de supervisión para la protección de los consumidores financieros, las entidades vigiladas deberán remitir la información de los motivos de las quejas interpuestas por los consumidores ante ellas, teniendo en cuenta las siguientes instrucciones:

Columna 1: diligencie la información correspondiente con los nombres de los tipos de producto ofrecidos actualmente por la entidad entre junio de 2018 y mayo de 2019. Es importante tener en cuenta que en caso en que la entidad vigilada ofrezca varios productos dentro del mismo tipo (por ejemplo, tarjetas de crédito con diferentes franquicias) éstas deberán agruparse dentro de una sola categoría (por ejemplo, “tarjeta de crédito”). Así mismo, cabe resaltar que los productos a reportar pueden variar a los reportados en los formatos 378 y 379, ya que se espera que la información reportada obedezca a la oferta actual de la entidad.

Cuando se deba reportar la información correspondiente a los productos de que trata el Libro 25 del Decreto 2555 de 2010 y la Parte II, Título I, Capítulo III, Numeral 4 de la Circular Básica Jurídica de la SFC y las cuentas cuyo trámite de apertura se realizó bajo las condiciones establecidas en la Parte II, Título I, Capítulo III, Numeral 5 de la Circular Básica Jurídica de esta Superintendencia, estos deberán reportarse de manera separada a las cuentas de ahorro tradicionales.

En caso en que existan tipos de producto para los cuales no se haya recibido quejas durante el periodo en mención, esta columna deberá reportarse, pero las columnas 2 y 3 deberán dejarse en blanco.

Columna 2: diligencie los nombres de los motivos de queja asociados a los productos ofrecidos por cada entidad vigilada que se hayan recibido entre junio de 2018 y mayo de 2019, según la denominación que internamente la entidad haya establecido para clasificar los motivos de las quejas recibidas. Los motivos pueden repetirse para diferentes productos. Se reitera que estos motivos son los que maneja la entidad vigilada internamente y no los que son utilizados para el reporte de los formatos 378 y 379.

Columna 3: diligencie el código del canal que estuvo asociado con la falla en el servicio que generó la inconformidad del consumidor financiero, teniendo en cuenta la tabla del Anexo II de esta comunicación. En el caso en que el motivo no esté asociado a un canal específico, no se deberá diligenciar la columna 3.

El siguiente ejemplo ilustra algunos casos de diligenciamiento:

Columna 1	Columna 2	Columna 3
TARJETA DE CREDITO	NO ENTREGA DE DINERO	1
TARJETA DE CREDITO	BLOQUEO DE PRODUCTOS O SERVICIOS	
TARJETA DE CREDITO	CAMBAZO DE TARJETA	2
TARJETA DE CREDITO	CAMBIO UNILATERAL EN LA TASA DE INTERES	
TARJETA DE CREDITO	INCONFORMIDAD CON HONORARIOS DE COBRANZA	
TARJETA DE CREDITO	SUPLANTACION	
TARJETA DE CREDITO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	1
TARJETA DE CREDITO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	2
TARJETA DE CREDITO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	8
TARJETA DE CREDITO	ENTREGA DE BILLETES FALSOS	
CREDITO DE VIVIENDA	INCONFORMIDAD CON HONORARIOS DE COBRANZA	
...	...	...
...	...	...
...	...	...

La información deberá ser diligenciada en formato Excel (teniendo en cuenta el Anexo I del archivo adjunto a esta comunicación), utilizando, para la información alfabética, letras en mayúscula sostenida sin tildes.

El archivo en Excel deberá remitirse vía correo electrónico a la dirección bstriana@superfinanciera.gov.co

La estructura del archivo Excel en el que las entidades deben reportar la información solicitada no debe ser modificada, es decir, no se debe agregar o eliminar columnas o filas.

2. Atención y monitoreo de las quejas interpuestas por los consumidores financieros

Para esta sección del requerimiento esta Superintendencia ha dispuesto de una herramienta web para el diligenciamiento de un cuestionario que se compone de diecisiete (17) preguntas, con las cuales se busca conocer los canales, criterios, procesos y tecnologías dispuestos por la entidad vigilada para monitorear la gestión realizada por la entidad y analizar la información derivada, como parte de los procesos de mejoramiento de servicio al cliente.

Al cuestionario en mención es posible acceder a través del siguiente enlace, <https://forms.gle/1gSxkYzUxBMQVHHn7> y debe ser diligenciado de acuerdo a las opciones de respuesta sugeridas. Cuando se trate de respuestas de texto, se solicita utilizar únicamente mayúsculas sostenidas y no aplicar el uso de tildes. Es importante anotar que la encuesta permite hacer cambios mientras esté en desarrollo. Una vez finalizada, no podrán realizarse modificaciones

Adicional a lo anterior, se solicita tener en cuenta las siguientes definiciones para el diligenciamiento del cuestionario:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Carta Circular 48 de 2019

Página 3

1. Queja: es la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de esta o del defensor del consumidor financiero (Ley 1328 de 2009).
2. Nivel de servicio: estándar implementado internamente por la entidad en el que se asignan diferentes categorías de oportunidad (tiempos de respuesta) a la gestión de quejas, según sus características o las del quejoso.

Las respuestas a las preguntas de los puntos 1 y 2 de esta comunicación deberán ser remitidas a esta Superintendencia, por los medios mencionados, a más tardar el **viernes, 19 de julio de 2019**. El no diligenciamiento completo y en los términos indicados, se considerará incumplimiento por parte de la entidad vigilada.

En caso de tener alguna inquietud respecto a este requerimiento de información, se podrá contactar con María Angélica Camacho en la dirección macamacho@superfinanciera.gov.co o en el teléfono 5940200, extensión 3058.

Cordialmente,

BEATRIZ ELENA LONDOÑO PATIÑO
Superintendente Delegado para Protección
al Consumidor Financiero y Transparencia
90000