

# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

## CIRCULAR EXTERNA 023 DE 2021

( Octubre 21 )

### 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: Instrucciones relacionadas con la implementación del desarrollo tecnológico 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 esta Entidad 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 o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros.

Bajo este contexto, esta Superintendencia 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, busca armonizar el marco normativo del SAC con las mejores prácticas internacionales, de tal forma que se genere una oferta de productos y servicios financieros acordes con las necesidades y el perfil 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, y la función a cargo del Defensor del Consumidor Financiero de conocer y resolver las quejas ante él interpuestas consagrada en el literal b) del artículo 13 de la referida Ley, esta Superintendencia adopta una nueva estructura en el proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

Este esquema estandariza la estructura de clasificación de los motivos de quejas o reclamaciones por producto e industria, e implementa un desarrollo tecnológico denominado Smartsupervision que permite a esta Entidad contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas, el Defensor del Consumidor Financiero y esta Superintendencia.

La integración gradual de las entidades al desarrollo tecnológico Smartsupervision se hará a partir del 1 de noviembre de 2021, atendiendo el volumen de quejas o reclamaciones y el alistamiento tecnológico derivado de la nueva estructura, y finalizará a más tardar el 30 de junio de 2022, de acuerdo con la presente circular.

En virtud de lo anterior, este Despacho, en ejercicio de sus facultades legales y en especial, las establecidas en el numeral 5º del artículo 97 y el literal a), numeral 3 del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero; el literal c) y el parágrafo del artículo 8 de la Ley 1328 de 2009 y en el numeral 4º 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 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 el 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.

**TERCERA:** Crear 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.

**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 [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) en la ruta: Industrias supervisadas / Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el Reporte de Información / Documentos Técnicos / Construcción Web Service Smartsupervision.

**QUINTA:** 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 técnicoatrás 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 Colpatria S.A. Seguros de Vida Suramericana S.A. Seguros Generales Suramericana S.A.	<b>Pruebas momentos 1, 2 y 3:</b> Desde el 1 de noviembre de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2021 <b>Entrada en producción momentos 1, 2 y 3:</b> A más tardar el 1 de marzo de 2022

ENTIDADES GRUPO 2	CRONOGRAMA DE PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCIÓN
<p>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 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-.</p>	<p><b>Pruebas momentos 1, 2 y 3:</b> Entre el 1 de diciembre de 2021 y hasta el 13 de mayo de 2022.</p> <p><b>Entrada en producción momentos 1, 2 y 3:</b> A más tardar el 30 de junio de 2022.</p>

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/1FAIpQLSe5ZxPK0pBm80CixhXWvmshJAxilzhG03mQk-KtDM49je0XQ/viewform>. Con base en esta información se establecerá un cronograma de pruebas y entrada en producción para cada entidad.

**SEXTA:** Las entidades deberán continuar reportando la información de 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”* hasta la finalización de la gestión de las quejas o reclamaciones que se estén reportando a través de dichos formatos. Las quejas o reclamaciones reportadas en las proformas citadas únicamente pueden corresponder a aquellas interpuestas con anterioridad al 1 de julio de 2022.

**SÉPTIMA:** Derogar 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. En todo caso, el último reporte de estos formatos corresponderá al corte de 31 de diciembre de 2022 y se debe realizar dentro de los 8 días hábiles siguientes a la fecha de corte, de acuerdo con lo dispuesto en los respectivos instructivos.

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