SUPRINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 045 DE 2006

(Diciembre 22)

Señores
REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Y DEFENSORES DEL CLIENTE

Referencia: Informe Estadístico de Reclamaciones Presentadas por los Consumidores Financieros, ante las Entidades Vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia y ante los Defensores del Cliente.

Apreciados señores:

La Superintendencia Financiera de Colombia considera necesario contar con información estadística integral de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas o ante los defensores del cliente, de conformidad con el esquema de supervisión plasmado en el Decreto 4327 de 2005.

En consecuencia, este Despacho en uso de las facultades legales, en especial las contempladas en el literal a) del numeral 3° del artículo 326 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, en concordancia con lo previsto en el literal a) del artículo 6° de la Ley 964 de 2005, y en el numeral 9º del artículo 11 del Decreto 4327 de 2005, encuentra oportuno derogar la Circular Externa No. 007 de 2005 de la Superintendencia Bancaria "*Modificación al informe estadístico de quejas".*

Para tal efecto, mediante la presente Circular Externa se unifica y complementa la clasificación relativa a los *"productos/servicios*" y "*motivos"* de las reclamaciones que presenten los consumidores financieros ante las entidades vigiladas o ante los defensores del cliente, adoptándose para tal fin los siguientes informes:

(i) "Informe estadístico de reclamaciones-entidades" (Informe No. 54, proforma F.0000-116, formato 379), y

(ii) "Informe estadístico de reclamaciones-defensores del cliente", (Informe No. 41, proforma F.0000-98 formato 378).

De este modo, la Superintendencia Financiera de Colombia y los usuarios de sus servicios podrán contar con un documento de fácil manejo, acorde con la tipología de la reclamación presentada y con la estructura de esta Superintendencia, consagrada en el Decreto 4327 de 2005.

La proforma F.0000-116 (formato 379) deberá ser diligenciada por las entidades vigiladas con la información estadística correspondiente a las reclamaciones que

presenten los consumidores financieros directamente ante éstas. Dicha proforma debe ser remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia por parte de las entidades vigiladas, con la firma digital de su representante legal.

Así mismo, la proforma F.0000.-98 (formato 378) deberá ser diligenciada por parte de los defensores del cliente, con la información estadística correspondiente a las reclamaciones que presenten los consumidores financieros ante éstos. Dicha proforma también deberá ser remitida a esta Superintendencia por parte de las entidades vigiladas, y deberá venir suscrita con la firma digital del representante legal de la entidad a la cual el defensor del cliente presta sus servicios.

La presente Circular incluye los siguientes temas:

1. Deber de diligenciamiento y remisión por parte de las entidades: Se impone la obligación a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, incluso a aquellas que no tienen el deber de contar con Defensor del Cliente, de:

a) Diligenciar y enviar el informe estadístico de las reclamaciones presentadas por los consumidores financieros directamente ante la respectiva entidad. Esta información debe ser reportada mediante el Formato 379 (proforma F.0000. -116), el cual debe venir suscrito con la firma digital del representante legal de la entidad.

b) Remitir a la Superintendencia Financiera de Colombia, copia de las reclamaciones que los consumidores financieros hayan interpuesto en contra del defensor del cliente. Es preciso aclarar que para estas reclamaciones no existe formato ni instructivo que deba ser diligenciado para estos efectos.

2. Deber de diligenciamiento por parte de los defensores del cliente y remisión del informe por parte de la entidad vigilada: Se impone la obligación a los defensores del cliente, de diligenciar el informe estadístico de las reclamaciones que presenten los consumidores financieros ante éstos (Informe No.41, formato 378 proforma F.0000-98adoptado mediante la presente Circular). Dicho informe debe ser transmitido por la entidad vigilada, y debe venir suscrito con la firma digital del representante legal de la entidad a la cual el defensor presta sus servicios.

3. Envío con periodicidad trimestral: Se establece que la periodicidad de envío de los informes será trimestral, con corte al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre de cada año.

En consecuencia, tanto el “informe estadístico de reclamaciones-entidad” (Informe No. 54 Proforma F0000-116, Formato 379), como el “informe estadístico de reclamaciones-defensores del cliente” (Informe No. 41 Proforma F0000-98, Formato 378) deberán ser remitidos por las entidades vigiladas, dentro de los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

4. Próximo reporte para Defensores del Cliente: Se establece la fecha a partir de la cual las entidades vigiladas empezarán a transmitir el "informe estadístico de reclamaciones-defensores del cliente" (Informe No. 41 Proforma F0000-98, Formato 378) de manera trimestral, esto es, entre el 15 y el 30 de abril de 2007. Dicho informe corresponderá al trimestre comprendido entre el 1° de enero de 2007 al 31 de marzo de 2007. De ahí en adelante tendrán que reportar dentro de los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

Adicionalmente, las entidades vigiladas deberán remitir el último "informe estadístico de quejas" (Informe No. 41 Tipos de Queja Proforma F0000-98, Formato 340) correspondiente a las reclamaciones presentadas ante los defensores del cliente durante el semestre comprendido entre el 1° de julio de 2006 al 31 de diciembre de 2006, inclusive. Dicho informe debe ser diligenciado por el defensor del cliente y remitido por la entidad, con la firma digital del representante legal de la institución vigilada, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de reporte de los estados financieros.

5. Próximo reporte y prueba piloto para las entidades vigiladas: Se establece que el primer reporte de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia del "informe estadístico de reclamaciones-entidad" (Informe No. 54 Proforma F0000-116 Formato 379), corresponderá al trimestre comprendido entre el 1° de enero de 2007 hasta el 31 de marzo de 2007 y deberá remitirse entre el 15 y el 30 de abril de 2007. De ahí en adelante tendrán que reportar dentro de los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

Dado que se trata de la primera remisión del "informe estadístico de reclamaciones-entidad" (Informe No. 54 Proforma F0000-116 Formato 379) por parte de las entidades vigiladas, se efectuará una prueba piloto con las reclamaciones recibidas por cada entidad durante el mes de diciembre de 2006. La transmisión de este reporte deberá efectuarse por parte de la entidad, con carácter obligatorio, desde el 15 de marzo de 2007 y hasta el 30 de marzo de 2007.

6. Tabla de equivalencias en el reporte del defensor del cliente: Para facilitar la clasificación de los anteriores "*motivos de reclamación"* previstos en la Proforma F-0000-98 (formato 340), frente a los nuevos "*Productos/Servicios* y *Motivos de Reclamación"* que figuran en el Informe No. 41, proforma F0000-98 formato 378, se diseñó una "*Tabla de Equivalencias*", la cual puede ser consultada en el Anexo No. 1, "*Equivalencias de Motivos*" de la presente Circular.

7. Estadística de trámites diferentes a una reclamación: Se establece que los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información o documentos, no deben relacionarse en las proformas y formatos adoptados mediante la presente Circular. En consecuencia, deberá surtirse el trámite que corresponda en la forma acostumbrada por la respectiva entidad o por el defensor.

Es preciso aclarar que para estas reclamaciones no existe formato ni instructivo que deba ser diligenciado para estos efectos.

8. Tabla de dependencias SFC: Para que los defensores del cliente y las entidades se familiaricen con la nueva estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia, en el Anexo No. 1 del "Informe estadístico de reclamaciones-entidades" (Informe No. 54, proforma F.0000-116, formato 379), y Anexo 2 del "Informe estadístico de reclamaciones-defensores del cliente", (Informe No. 41, proforma F.0000-98 formato 378), en el cual se identifica, de acuerdo con el tipo y motivo de reclamación, la dependencia encargada al interior de esta Superintendencia de conocer el trámite

9. Adiciones, derogatorias y vigencia: La presente Circular Externa adiciona el numeral 7° *"Reglas relativas al informe estadístico de reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas o ante los defensores del cliente"* al Capítulo VI del Título I de la Circular Básica Jurídica 007 de 1996.

En el mencionado numeral se adoptan los informes estadísticos (i) "Informe estadístico de reclamaciones-entidades" (Informe No. 54, proforma F.0000-116, formato 379) e (ii) "Informe estadístico de reclamaciones-defensores del cliente", (Informe No. 41, proforma F.0000-98 formato 378) y se precisa que tales informes deberán ser transmitidos por las entidades vigiladas en forma trimestral.

La presente Circular Externa modifica la proforma F.0000-98 (formato 340) del Anexo No. 1 de la Circular Básica Contable y Financiera, y deroga la Circular Externa No. 007 de 2005 de la Superintendencia Bancaria. Se aclara que el último informe correspondiente al semestre comprendido entre julio de 2006 a diciembre de 2006, deberá ser transmitido con el formato y en la fecha establecida en la Circular Externa 007 de 2005.

Esta circular consta de (2) anexos: el primero, especifica el cambio que se introduce al texto de la Circular Básica Jurídica, el segundo incluye los cambios al Anexo No. 1 de la Circular Básica Contable y Financiera (Circular Externa No. 100 de 1995).

Esta Circular comenzará a regir a partir de la fecha de su publicación.

Cordialmente,

AUGUSTO ACOSTA TORRES
Superintendente Financiero de Colombia

060000
050300