

Circular Externa 023 de 2021

Modificación a la estructura del proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o redamaciones por parte de las entidades vigiladas.

Octubre 2021





La Circular Externa 023 de 2021 modifica la estructura del proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

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 la mencionada entidad para impartir las instrucciones necesarias para el adecuado funcionamiento del Sistema de Atención al Consumidor (en adelante, SAC).

Por su parte, el artículo 11.2.1.4.10 del Decreto 2555 de 2010 dispone, entre otras cosas, que la Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante, SFC) 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.

Así las cosas, la SFC adoptó 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 (en adelante, las Entidades), llevando a cabo de esta forma la estandarización de la estructura de clasificación de los motivos de quejas o reclamaciones por producto e industria, e implementó un desarrollo tecnológico denominado Smartsupervision que permite a la SFC contar con información oportuna y actualizada sobre la gestión de las quejas o reclamaciones interpuestas por los consumidores financieros ante las Entidades, el Defensor del Consumidor Financiero y la SFC.

Derivado de lo anterior, los cambios que introdujo la Circular Externa 023 de 2021 fueron los siguientes:

- 1. Consideraciones generales:** Si bien la Ley 1328 de 2009 ya había regulado en su momento la implementación del SAC, el cual debía propender por el buen trato, la presente Circular busca seguir consolidando la cultura anteriormente descrita, además de la debida atención, trato justo, servicio, respeto y protección a los consumidores financieros.



La Circular Externa 023 de 2021 modifica la estructura del proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

Adicionalmente, las Entidades a través del SAC, deben evitar afectaciones reales o potenciales a los derechos del consumidor financiero derivadas de acciones u omisiones que hagan parte de su cultura organizacional durante el ciclo de vida del producto o por el incumplimiento de la regulación que les aplique. Por lo tanto, para el cumplimiento de las instrucciones impartidas, se deben tener en cuenta los siguientes conceptos:

- **Principio de trato justo:** Las Entidades deben garantizar en el diseño, ofrecimiento y prestación de productos y servicios: (i) que atiendan las necesidades y expectativas de los consumidores financieros, (ii) acceso y suministro de información clara, transparente y oportuna, acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto e (iii) inexistencia de barreras para movilizarse entre diferentes productos, servicios y entidades financieras y para interponer quejas o reclamos.
 - **Cultura organizacional:** Constituye el factor determinante de las conductas de las Entidades o sus funcionarios, que comprenden los valores, actitudes, comportamientos y normas internas.
2. **Ámbito de aplicación:** Además de las entidades vigiladas que están obligadas a implementar el SAC, la Circular 023 de 2021, incluyó a las Sociedades Especializadas en Depósitos y Pagos Electrónicos ("SEDPE") y Caja Honor.
 3. **Debida atención y protección al consumidor financiero:** En cuanto a la debida atención y protección del consumidor financiero, las entidades deben implementar una cultura que garantice que los productos que reciba el consumidor se ajusten a sus necesidades y su perfil, además de los programas y campañas de educación financiera, las cuales deberán atender las distintas necesidades y perfiles de los consumidores financieros.
 4. **Educación Financiera:** Para la adecuada implementación de una cultura al interior de las Entidades, estas deben desarrollar programas y campañas de educación financiera



La Circular Externa 023 de 2021 modifica la estructura del proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

independientes y adicionales a la publicidad propia de la Entidad, las cuales deben contribuir al conocimiento y prevención de los riesgos que se deriven de la utilización de productos y servicios, promover el uso de la tecnología en forma segura y ser accesibles teniendo en cuenta las necesidades y el perfil de los consumidores financieros a los que se dirigen, incluyendo a las personas en situación de discapacidad.

- 5. Procedimientos:** Las peticiones, quejas o reclamos que formulen los consumidores financieros, deben ser atendidos en debida forma. Además, los plazos de respuesta no deben exceder los términos definidos en el subnumeral 8.2.2 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la SFC (en adelante, CBJ), esto es, 15 días hábiles contados a partir del día siguiente a la fecha de su recibo.

Las Entidades deben determinar las personas o áreas responsables de atender las peticiones, quejas o reclamo. Se seleccionarán de acuerdo al tipo de solicitud a responder, además de atender cada uno de los puntos indicados por el consumidor financiero.

- 6. Estructura Organizacional:** A los encargados de atender los asuntos relacionados con el SAC, deberán verificar que la política de incentivos implementada por la Entidad evite conductas que afecten los derechos del consumidor financiero; deberán aprobar los lineamientos estratégicos de la entidad vigilada que promuevan la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio a los consumidores financieros.

Adicionalmente, se deberá presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la junta directiva o el consejo de administración, sobre la evolución y aspectos relevantes del SAC, particularmente: la gestión realizada por la administración de la Entidad para identificar, medir, controlar y monitorear todos aquellos hechos o situaciones que vulneren o que puedan potencialmente vulnerar los derechos a la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio de los consumidores financieros para identificar y corregir los motivos que generan las inconformidades y que dan lugar a las quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros (causa raíz) y el área responsable de ejecutar dichas medidas.



La Circular Externa 023 de 2021 modifica la estructura del proceso de atención y reporte de la información relacionada con la gestión de quejas o reclamaciones por parte de las entidades vigiladas.

7. **Capacitación e instrucción de los funcionarios:** Capacitaciones anuales dirigidas a todas las áreas de la Entidad sobre las políticas y estrategias de ésta, para la debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio al consumidor financiero. Para los planes de capacitación e instrucción; deben involucrar por lo menos, todos los aspectos y elementos que componen el SAC, y realizarse, como mínimo, una vez por semestre.

Las mencionadas capacitaciones deben incluir la visión estratégica de la Entidad, en especial, respecto de la cultura organizacional para la atención y protección de los consumidores financieros.

INFORMACIÓN RELEVANTE:

1. 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**.
2. La SFC elaboró 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. Las proformas anteriormente mencionadas, se encuentran disponibles como anexo de la Circular.
3. 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 SFC 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.
4. 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 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 Colpatría S.A. Seguros de Vida Suramericana S.A. Seguros Generales Suramericana S.A.	Pruebas momentos 1, 2 y 3: Desde el 1 de noviembre de 2021 y hasta el 31 de diciembre de 2021 Entrada en producción momentos 1, 2 y 3: A más tardar el 1 de marzo de 2022
ENTIDADES GRUPO 2	CRONOGRAMA DE PRUEBAS Y ENTRADA EN PRODUCCIÓN
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-	Pruebas momentos 1, 2 y 3: Entre el 1 de diciembre de 2021 y hasta el 13 de mayo de 2022. Entrada en producción momentos 1, 2 y 3: A más tardar el 30 de junio de 2022.

INFORMACIÓN RELEVANTE:

5. 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/1FAIpQLSe5ZxPK0pBm80CixhXWvmshJAxilznhG03mQk-KtDM49je0XQ/viewform>. Con base en esta información se establecerá un cronograma de pruebas y entrada en producción para cada entidad.
6. 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.**
7. 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.