

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA 052 DE 2015

(Diciembre 29)

Señores

REPRESENTANTES LEGALES Y DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.

Referencia: Instrucciones relativas al proceso de atención de quejas o reclamos denominadas “Quejas Exprés” contra entidades vigiladas que se formulan a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Apreciados señores:

Con el propósito de mejorar la eficiencia de los canales de atención del consumidor financiero, específicamente el proceso de atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas que se formulan a través de esta Superintendencia y en concordancia con los principios de celeridad y eficacia que rigen las actuaciones públicas, esta Superintendencia, en ejercicio de las facultades señaladas en el numeral 9° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, imparte las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Modificar el subnumeral 11.4. del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, relacionado con el trámite de las quejas, con el fin de incorporar instrucciones relativas a la identificación de las respuestas que suministran las entidades vigiladas, frente a las quejas o reclamos que presentan los consumidores financieros a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.

SEGUNDA: Modificar los subnumerales 11.3. y 11.5. del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, con el fin de incorporar el procedimiento de atención a quejas denominado “Quejas Exprés” y el 11.6. del mismo Capítulo con el fin de adecuarlo a la normatividad actual en materia de derecho de petición.

TERCERA: Modificar los numerales 2.3.2 y 2.8 del Anexo 1 del Capítulo II del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, con el fin de adicionar los códigos 151 “*Respuesta a Requerimiento CF-T*”, 153 “*Respuesta a Requerimiento CF-P*” y 154 “*Respuesta a Requerimiento CF-N*”, relacionados con el proceso de atención de quejas o reclamos contra entidades vigiladas, y precisar el cumplimiento de las instrucciones primera y segunda de la presente Circular.

CUARTA: La presente circular rige a partir del 1 de febrero de 2016.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ

Superintendente Financiero de Colombia (E)

/053000