

	PROFORMA INTERNA	E-PI-DDS-002
	PUBLICACIÓN PARA COMENTARIOS NORMA	Versión 2

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA : Por medio de la cual se crea el Formato XXX – Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador y se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones “.

PROPÓSITO: Se mejora la información reportada por la industria aseguradora a la SFC en materia de reclamaciones. Se agrega un mayor nivel de detalle de datos demográficos y de motivos para hacer un seguimiento más preciso de las causas de reclamaciones de los consumidores financieros.

PLAZO PARA COMENTARIOS: 5:00 p.m. 10 de Octubre de 2018

RECIBIMOS SUS COMENTARIOS:

VIA E- MAIL: Por favor enviar sus comentarios al correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co y en el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

RADICADO No. 2018012189

POR ESCRITO A: Subdirector de Coordinación Normativa, con el número de radicación.

Nota: Para la remisión de los comentarios por favor citar en el asunto del correo electrónico, la referencia señalada, así como por escrito.

*** Consulte en este archivo el texto del proyecto de**

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CIRCULAR EXTERNA

DE 2018

()

Señores

REPRESENTANTES LEGALES, REVISORES FISCALES Y DEFENSORES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Referencia: por la cual se crea el Formato XXX – Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador y se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones.

Apreciados señores:

Este Superintendencia considera necesario adoptar un nuevo formato con información específica del proceso de atención de quejas por parte del sector asegurador denominado “Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador”.

Para estos efectos, se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones de entidades vigiladas y de defensores del consumidor financiero, los cuales seguirán siendo aplicables a todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, con excepción de las sociedades corredoras de seguros y reaseguros, las compañías de seguros generales, las compañías de seguros de vida y las cooperativas de seguros y sus defensores del consumidor financiero.

En virtud de lo anterior, este Despacho, en ejercicio de sus facultades legales y en especial, las establecidas en el numeral 5° del artículo 97 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y en el numeral 5° del artículo 11.2.1.4.2 del Decreto 2555 de 2010, considera necesario impartir las siguientes instrucciones:

PRIMERA: Crear el Formato XXX (Proforma F.3000-XXX) “Experiencia del consumidor financiero con el sector asegurador”.

Para asegurar la correcta transmisión de la información del Formato XXX, las sociedades corredoras de seguros y reaseguros, las compañías de seguros generales, las compañías de seguros de vida y las cooperativas de seguros a los que hace referencia la presente Circular Externa y sus respectivos defensores del consumidor financiero, deben atender las siguientes instrucciones:

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- 1. Pruebas obligatorias:** Las pruebas obligatorias se adelantarán entre el 26 y el 30 de noviembre de 2018. Se utilizará la información con corte al 30 de septiembre de 2018.
- 2. Transmisiones oficiales:** La primera transmisión oficial del Formato XXX al que se refiere la presente Circular Externa, se realizará con corte al 31 de diciembre de 2018, de acuerdo con los instructivos correspondientes.

SEGUNDA: Modificar los instructivos de los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones, en lo pertinente.

Se anexan las páginas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ
Superintendente Financiero de Colombia
50000