

	PROFORMA INTERNA	E-PI-DDS-002
	PUBLICACIÓN PARA COMENTARIOS NORMA	Versión 4

Se publica para comentarios del público el siguiente:

PROYECTO DE CIRCULAR EXTERNA: Por medio de la cual se establece un nuevo formato de quejas para la Industria de Pensiones denominado “Experiencia del consumidor financiero con el sector de pensiones”.

PROPÓSITO: obtener Información más detallada en el proceso de atención de quejas de este sector.

PLAZO PARA COMENTARIOS: 17:00 del viernes 27 de noviembre de 2020

REMISIÓN DE COMENTARIOS: Por favor diligenciar la proforma adjunta “MATRIZ PARA COMENTARIOS EXTERNOS - PUBLICACION WEB”.

La proforma en formato Word puede ser radicada vía e-mail por medio del correo electrónico normativa@superfinanciera.gov.co. En el asunto **únicamente** incluir el siguiente número de radicación:

RADICADO No. 2020152192

POR ESCRITO A: Subdirector de Regulación, 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 2020

()

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 (Proforma F.XXX.XX) – Experiencia del consumidor financiero con el sector de pensiones y se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones.

Apreciados señores:

Con el fin de generar mecanismos que permitan mejorar la identificación y seguimiento de la experiencia del consumidor financiero de productos de pensiones, esta Superintendencia considera necesario adoptar un nuevo formato con información específica del proceso de atención de quejas por parte del sector de pensiones denominado “Experiencia del consumidor financiero con el sector pensiones”.

Para estos efectos, se modifican los formatos 378 y 379 (proformas F.0000-98 y F.0000-116) – Informe estadístico de reclamaciones de defensores del consumidor financiero y de entidades vigiladas, 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 y ahora, a las entidades Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantía y Entidades Administradoras del Régimen Solidario de Prima Media y sus respectivos defensores.

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 (Proforma F. XXX-XX) “Experiencia del consumidor financiero con el sector pensiones”.

Parágrafo: para asegurar la correcta transmisión de la información del Formato, Colpensiones y las Sociedades Administradoras de Fondos de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Pensiones y Cesantía y sus defensores del consumidor financiero deben atender las siguientes instrucciones:

Pruebas obligatorias: Las pruebas obligatorias se adelantarán entre el 15 y 19 de febrero. Se utilizará la información con corte al 31 de diciembre de 2020.

Transmisiones oficiales: La primera transmisión oficial de la (Proforma F. XXX-XX) “Experiencia del consumidor financiero con el sector pensiones” al que se refiere la presente Circular Externa, se realizará con corte al 31 de marzo de 2021, 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 a partir de los (8) días hábiles siguientes al 31 de diciembre de 2020 fecha en la cual Colpensiones y las Sociedades Administradoras de Fondos de Pensiones y Cesantía y sus defensores del consumidor financiero dejarán de transmitir información usando estos formatos.

Se anexan las proformas objeto de modificación.

Cordialmente,

JORGE CASTAÑO GUTIÉRREZ
Superintendente Financiero de Colombia
50000