

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

Página 341

TEMA:	Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
NOMBRE DE PROFORMA	Informe estadístico de reclamaciones-entidad
NUMERO DE PROFORMA:	F. 0000-116
NUMERO DE FORMATO:	379
OBJETIVO:	Recopilar estadísticas de las reclamaciones que los consumidores financieros presenten directamente ante las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA:	Todas las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
PERIODICIDAD:	Trimestral.
TRÁMITE:	410 Quejas.
FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION:	Marzo 31, junio 30, septiembre 30 y diciembre 31.
FECHA DE REPORTE:	Ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de corte ¹ .
DOCUMENTO TECNICO:	SB DS 003.
TIPO Y NUMERO DEL INFORME	54 Tipos de Queja-Entidad
MEDIO DE ENVÍO:	RAS.
DEPENDENCIA RESPONSABLE:	Dirección de Protección al Consumidor Financiero.
DEPENDENCIA USUARIA:	Dirección de Protección al Consumidor Financiero.

INSTRUCTIVO

Generalidades

La presente proforma debe ser diligenciada por las entidades vigiladas con la información correspondiente a las reclamaciones que presenten los consumidores financieros directamente ante éstas.

La presente proforma debe ser remitida con la firma digital del representante legal de la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Si la entidad **vigilada** no tiene ninguna información para reportar, debe enviar el formato en ceros de acuerdo con lo establecido en el documento técnico, de lo contrario se entenderá como un incumplimiento de su parte.

Las subcuentas o renglones que no tengan valor o no apliquen, no se deben reportar en el archivo.

Los campos del formato en donde deban reportarse valores, deberán diligenciarse en cifras enteras (sin decimales).

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 esta proforma.

La información registrada en las subcuentas 555 a 625 corresponde exclusivamente a la relacionada con víctimas de la violencia, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1448 de 2011, el Decreto 4800 de 2011 y las demás normas que modifiquen y/o adicionen. Estas subcuentas deben ser diligenciadas únicamente por los establecimientos de crédito y el Fondo Nacional del Ahorro.

La subcuenta 999 de cada una de las unidades de captura corresponde a la sumatoria de las subcuentas de cada unidad de captura.

La subcuenta 999 de la unidad de captura 63, corresponde a la sumatoria de las subcuentas 999 de las unidades de captura 1 a la 62.

En las unidades de captura se reportan los correspondientes productos o servicios y en las subcuentas de cada unidad de captura se registra la información de los diferentes motivos de reclamación.

Encabezado

Entidad: Registre el tipo y código de la entidad vigilada.

Nombre de la entidad: Registre el nombre o razón social de la entidad vigilada.

Fecha de corte: Registre la fecha de corte de la información bajo el formato DD (día), MM (mes), AAAA (año).

Cuerpo del formato

¹ La fecha de transmisión del primer informe de esta proforma será entre el 15 y el 30 de abril de 2007 y 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.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN
PARTE I – PROFORMAS F.0000-116**

Página 342

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
01	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con tarjetas de crédito
02	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con crédito de vivienda
03	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con crédito de consumo y/o comercial
04	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con microcréditos
05	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con giros establecimientos de crédito
06	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con intermediación de mercado cambiario (giros, compraventa de divisas)
07	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con cuenta corriente
08	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con cuenta de ahorros
09	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con CDAT
10	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con CDT
11	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con leasing
12	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con leasing habitacional
13	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con servicios de corresponsales no bancarios (CNB)
14	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de inversión
15	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros negocios fiduciarios
16	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de administración
17	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia admn. Inmobiliaria proyectos de construcción
18	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de garantía
19	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia pública
20	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con titularización fiduciaria
21	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fondos comunes ordinarios y especiales (FCO Y FCE)
22	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fondos de valores y/o de inversión
23	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con administración otros fondos (mutuos, portafolios de terceros y/o de capital extranjero)
24	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con acciones
25	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros valores inscritos en el registro (bonos, papeles comerciales, etc)
26	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con calificación de valores y portafolios
27	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con revelación de información al mercado
28	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con protección derechos inversionistas
29	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con contrato de comisión
30	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con contrato de corresponsalia
31	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con administración de valores
32	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con intermediación de valores
33	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con administración de sistemas de pago de bajo valor
34	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con servicios de proveedores de infraestructura – otros
35	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con cesantías
36	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con pensiones voluntarias
37	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con pensión de invalidez
38	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con pensión de sobrevivencia
39	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con pensión de vejez
40	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con riesgos profesionales ISS
41	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con títulos de capitalización
42	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con intermediación en seguros y reaseguros
43	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de automóviles
44	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro obligatorio de accidentes de tránsito soat

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

Página 343

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
45	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de vida individual
46	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de vida grupo
47	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro colectivo vida
48	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de cumplimiento
49	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de responsabilidad civil
50	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de incendio
51	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de terremoto
52	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de sustracción
53	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de transporte
54	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de hogar
55	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro exequial
56	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de accidentes personales
57	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro educativo
58	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de salud
59	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro por enfermedad de alto costo
60	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro previsional de invalidez y sobrevivencia
61	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros seguros
62	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con riesgos profesionales (seguros)
63	En esta unidad de captura se registran los totales de todas las unidades de captura

Columnas

Columna	Nombre	Concepto
1	Reclamaciones pendientes	Registre el número total de reclamaciones sin resolver. Los datos que se reporten en esta columna deben ser iguales a los reportados en la columna 7 (Total reclamaciones en trámite) del informe trimestral anterior.
2	Reclamaciones recibidas	Registre el número total de reclamaciones que fueron presentadas ante la entidad vigilada durante el trimestre que se reporta.
3	Total reclamaciones por resolver	Registre el número total de reclamaciones pendientes, más las recibidas en el trimestre que se reporta. Este valor debe ser equivalente a la sumatoria de lo reportado en las columnas 1 y 2.
4	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero	Registre el número total de decisiones tomadas por la entidad durante el trimestre que se reporta, con respuesta final a favor del consumidor financiero.
5	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Registre el número total de decisiones de la entidad vigilada durante el trimestre que se reporta, con respuesta final a favor de ésta.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN
PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

Página 344

6	Trámites concluidos	Registre el número total de las reclamaciones con respuesta final durante el trimestre que se reporta. La información reportada en este campo debe coincidir con la sumatoria de las columnas 4 y 5.
7	Total reclamaciones en trámite	Registre el número total de reclamaciones pendientes de trámite en el trimestre que se reporta. La información reportada en este campo debe coincidir con la diferencia entre las Columnas 3 y 6.