**Página XXX**

|  |  |
| --- | --- |
| **TEMA:** | **Smartsupervision - Interposición** |
|  |  |
| **NOMBRE DE PROFORMA** | Registro inicial de queja o reclamo |
| **NUMERO DE PROFORMA:** | F. 0000-XXX |
| **NUMERO DE FORMATO:** | XXX |
| **OBJETIVO:** | Intercambiar la información derivada del proceso de gestión de quejas por parte de las entidades vigiladas |
| **TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA:** | Entidades vigiladas |
| **PERIODICIDAD:** | Por transacción |
| **FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION:** | Por transacción |
| **FECHA DE REPORTE:** | Por transacción |
| **DOCUMENTO TECNICO:** | XX-XX-XXX |
| **TIPO Y NUMERO DEL INFORME** | XXX – Área 13 |
| **MEDIO DE CAPTURA:** | API REST |
| **DEPENDENCIA RESPONSABLE:** | Delegatura para el Consumidor Financiero |
| **DEPENDENCIA USUARIA:** | Delegatura para el Consumidor Financiero, Dirección de Investigación, Innovación y Desarrollo |

**INSTRUCTIVO**

**GENERALIDADES**

Teniendo en cuenta la definición dada a “queja o reclamo” contemplada en el artículo 2 de la Ley 1328 de 2009, que establece que es “la manifestación de inconformidad expresada por un consumidor financiero respecto de un producto o servicio adquirido, ofrecido o prestado por una entidad vigilada y puesta en conocimiento de ésta, del defensor del consumidor financiero, de la Superintendencia Financiera de Colombia o de las demás instituciones competentes, según corresponda”, todas las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros directamente ante ellas o sus defensores del consumidor financiero, deben ser registradas en esta proforma, independientemente de la inmediatez en que se haya dado resolución a la inconformidad del consumidor financiero.

En esta proforma se deberá diligenciar la información derivada de la interposición de quejas o reclamos por parte de los consumidores financieros ante las entidades financieras y sus defensores del consumidor financiero.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una queja, por ejemplo, en los que se solicita información o documentación, no deben relacionarse en esta proforma.

Para el reporte de la información, se tendrá en cuenta la codificación disponible en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia (<https://www.superfinanciera.gov.co>).

La información diligenciada por departamento y municipio corresponde al lugar en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los servicios financieros.

La información deberá ser actualizada en el API REST por cada nuevo evento, es decir, ante la recepción de cada nueva queja o reclamo.

En caso en que la información solicitada no aplique para la queja o consumidor financiero reportado, el campó deberá ser reportado vacío.

No se aceptan valores negativos.

**ENCABEZADO**

**Tipo y código de entidad:** Registre el código y tipo de entidad asignado por la SFC.

**Nombre entidad:** Registre el nombre o sigla de la entidad.

**Página XXX**

**CUERPO DEL FORMATO**

**UNIDAD DE CAPTURA 01– QUEJAS O RECLAMOS FORMULADOS ANTE LAS ENTIDADES VIGILADAS O DEFENSORES DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

En esta unidad de captura se registra la información de las quejas o reclamos recibidas por las entidades vigiladas o defensores del consumidor financiero.

**Columna 1 - Fecha de creación**: Registre la fecha en que se formuló la queja, siguiendo el formato DD/MM/AAAA.

**Columna 2** - **Hora de creación:** Registre la hora en que se formuló la queja, siguiendo el formato HH: MM.

**Columna 3 - Código de la queja**: Registre el número de código asignado a la queja en el momento de la interposición.

Los códigos asignados deben incluir el tipo y el código de la entidad vigilada previo al que seleccione la entidad vigilada, de la siguiente manera:

“tipo de entidad\_código de entidad\_XXXXXXXX”

**Columna 4 - Nombre del consumidor financiero:** Registre el nombre completo del consumidor financiero, con apellido(s), en mayúsculas y sin acentos.

**Columna** **5 -** **Departamento:** Código del departamento en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los servicios financieros, de acuerdo con la codificación DIVIPOLA del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

**Columna** **6 - Municipio:** Código del municipio en el cual el consumidor financiero manifestó tener el inconveniente en la prestación de los servicios financieros, de acuerdo con la codificación DIVIPOLA del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

**Columna** **7 -** **Tipo identificación del consumidor financiero:** Registre código del tipo de identificación del consumidor financiero de acuerdo con la codificación de identificación, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 8** - **Número de identificación del consumidor financiero:**  Registre el número de identificación del consumidor financiero, sin puntos decimales, comas o espacios.

**Columna** **9** - **Tipo de persona:** Registre el código del tipo de persona del consumidor financiero de acuerdo con la codificación de tipo de persona, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **10 -** **Género:** Registre código del género del consumidor financiero de acuerdo con la codificación de género, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **11 -** **Canal**: En caso en que el inconveniente se haya originado en el uso de un canal, se incluirá el código del canal a través del cual éste se presentó, de acuerdo con la codificación de canales publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **12 -** **Condición especial:** Registre el código la condición de especial protección del consumidor financiero de acuerdo con la codificación de condición especial de protección, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Página XXX**

**Columna** **13 -** **Instancia de recepción:** Registre el código de la instancia en la cual se recibió la queja, de acuerdo con la codificación de instancias publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna 14 - Punto de recepción:** Registre el código del canal a través del cual la queja fue interpuesta ante la entidad vigilada o su defensor del consumidor financiero, de acuerdo con la codificación de Puntos de recepción publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **15 -** **Producto:** Registre el código del producto asociado a la queja, de acuerdo con la tabla “Productos”, publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **16 -** **Motivo:** Registre el código del motivo asociado a la queja, de acuerdo con las tablas “Motivos generales de quejas” y “Motivos de quejas”, publicadas en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **17 -** **Admisión:** Registre el código de la admisión dada a la queja por el defensor del consumidor financiero de la inconformidad, de acuerdo con la codificación de admisión publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia.

**Columna** **18 -** **Texto de la queja:** Registre el texto de la queja formulada por el consumidor financiero.

**Columna** **19 -** **Anexos de la queja:** Proporcione los adjuntos a la queja formulada por el consumidor financiero.

**Columna 20 - Ente de control:** En caso en que aplique, registre el código del ente de control que traslade la queja, de acuerdo con la codificación de otras medidas publicada en la sección Interés del Vigilado / Reportes / Índice de reportes de información a la Superintendencia Financiera / Guías para el reporte de información, de la página web de esta Superintendencia. Registre cero (0) en caso contrario.