**CARTA CIRCULAR 31 DE 2021**

**( Mayo 31 )**

**Señores**

REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Referencia: Clasificación de las inconformidades remitidas por la SFC a las Entidades Vigiladas.**

Respetados señores:

Como es de conocimiento, desde el 13 de mayo de 2019 las entidades vigiladas deben clasificar las inconformidades que interponen los consumidores financieros ante esta Superintendencia en el Casillero Virtual -SIRI-, de forma previa a la remisión de la respuesta al traslado inicial efectuado por esta Superintendencia incluyendo, para tal fin, los productos y la clasificación de los motivos que deban asignarse a cada una de las quejas, deben realizarse sin excepción, de conformidad con las tipologías establecidas en la Circular Externa 024 de 2013 y la Circular Externa 037 del 2018, así como de lo señalado en la Carta Circular 33 del 9 de mayo de 2019.

Por tal razón, es importante reiterar la obligación de realizar esta gestión teniendo en cuenta que incluir los productos y motivos hace parte de la correcta clasificación de las inconformidades que presentan los consumidores financieros, y constituye un elemento de relevancia para los análisis efectuados por esta Superintendencia y la posterior publicación de información a los gremios, medios de comunicación, Gobierno Nacional y para el público en general.

Cordialmente,

**ANGÉLICA MARÍA OSORIO VILLEGAS**

**Superintendente Delegada para el Consumidor Financiero**