

*Instructivo 378*  
*Proforma F0000-98*  
*Formato y Anexos*

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN PARTE I – PROFORMAS F.0000-98

Página 246

<b>TEMA:</b>	<b>Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante los defensores del cliente.</b>
<b>NOMBRE DE PROFORMA</b>	Informe estadístico de reclamaciones-defensor del cliente
<b>NUMERO DE PROFORMA:</b>	F. 0000-98
<b>NUMERO DE FORMATO:</b>	378
<b>OBJETIVO:</b>	Recopilar estadísticas de las reclamaciones que presentan los consumidores financieros ante el defensor del cliente de las entidades vigiladas.
<b>TIPO DE ENTIDAD A LA QUE APLICA:</b>	Entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia que tengan el deber de contar con defensor o aquellas que voluntariamente lo designen.
<b>PERIODICIDAD:</b>	Trimestral.
<b>TRÁMITE:</b>	410 Quejas.
<b>FECHA DE CORTE DE LA INFORMACION:</b>	Marzo 31, junio 30, septiembre 30 y diciembre 31.
<b>FECHA DE REPORTE:</b>	Ocho (8) días hábiles siguientes a la fecha de corte. <sup>1</sup>
<b>DOCUMENTO TECNICO:</b>	SB DS 003.
<b>TIPO Y NUMERO DEL INFORME</b>	41 Tipos de queja.
<b>MEDIO DE ENVÍO:</b>	RAS.
<b>DEPENDENCIA USUARIA:</b>	Dirección de Protección al Consumidor Financiero.

#### INSTRUCTIVO

##### Generalidades

La presente proforma debe ser diligenciada por el defensor del cliente de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, obligadas por la ley a contar con esta figura o aquellas que lo hayan designado voluntariamente.

Esta proforma deberá ser remitida por la entidad vigilada y suscrita con la firma digital del representante legal de la entidad a la cual el defensor del cliente presta sus servicios.

Si el defensor del cliente 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 que 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).

Para que los defensores del cliente y las entidades se familiaricen con la nueva estructura de la Superintendencia Financiera de Colombia, se creó un anexo al presente instructivo (Anexo No. 2) en el cual se identifica, de acuerdo con el tipo de reclamación, la dependencia encargada al interior de esta Superintendencia de conocer el trámite.

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información ó documentos, no deben relacionarse en esta proforma. En consecuencia, deberán clasificarse como trámites diferentes (v.gr. Peticiones) en la forma acostumbrada por la respectiva entidad o por el defensor.

<sup>1</sup> 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.0000-98

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 62.

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

#### Encabezado

#### Página 247

Entidad: Registre el tipo y código de la entidad a la cual el defensor del cliente presta sus servicios. El tipo y código reportado debe corresponder con el asignado por la Superintendencia Financiera de Colombia a la respectiva entidad.

Nombre de la entidad: Registre el nombre o razón social de la entidad a la cual el defensor del cliente presta sus servicios.

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

#### Cuerpo del formato

##### Unidades de captura

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 admón. Inmobiliaria proyectos de construcción
18	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de garantía

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

#### PARTE I – PROFORMAS F.0000-98

Unidad de captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
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 corresponsalía
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

Página 248

Unidad de captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
36	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con
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
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

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

#### PARTE I – PROFORMAS F.0000-98

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, independientemente de la antigüedad de las mismas. En caso de duda, puede utilizarse la tabla de equivalencias <sup>2</sup> que figura en el Anexo No. 1 del presente instructivo.
2	Reclamaciones recibidas	Registre el número total de reclamaciones que fueron presentadas ante el defensor del cliente durante el trimestre que se reporta.

#### Página 249

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	Registre el número total de decisiones proferidas por el defensor del cliente con respuesta final a favor del

<sup>2</sup> La Tabla de Equivalencias que figura en el Anexo No. 1 del presente instructivo, contiene los códigos de motivos nuevos y los correspondientes motivos anteriores equivalentes. A manera de ejemplo: en la anterior proforma F0000-98 (formato 340) encontrábamos el motivo "hurto en instalaciones" que se ubicaba en la subcuenta 79 de la unidad de captura 02 (cuenta corriente), en la actualidad, si se necesita reportar información de reclamaciones relacionadas con ese motivo, deberá diligenciarse la subcuenta correspondiente al motivo "seguridad en instalaciones", el cual se puede ubicar con el código 520. El tipo de producto o servicio debe ser ubicado en el formato. En el caso de ejemplo, este motivo se ubica dentro del producto Cuenta Corriente (unidad de captura No. 7)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

#### PARTE I – PROFORMAS F.0000-98

	financiero aceptadas por la entidad	consumidor financiero, durante el trimestre que se reporta, que hayan sido aceptadas por la entidad.
5	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero no aceptadas por la entidad	Registre el número total de decisiones proferidas por el defensor del cliente con respuesta final a favor del consumidor financiero, durante el trimestre que se reporta, cuya respuesta no fue aceptada por la entidad vigilada.
6	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Registre el número total de decisiones proferidas por el defensor con respuesta final a favor de la entidad vigilada, durante el trimestre que se reporta.
7	Reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas	Registre el número total de las reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas durante el trimestre que se reporta, por falta de competencia del defensor del cliente, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 y demás normas que los modifiquen o adicionen.
8	Reclamaciones trasladadas a la Superintendencia Financiera de Colombia	Registre el número total de reclamaciones que el defensor del cliente trasladó, durante el trimestre que se reporta, Dirección de Protección al Consumidor Financiero de la Superintendencia Financiera de Colombia, al advertir que éstas correspondían a reclamaciones de interés general o colectivo, de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 y demás normas que los modifiquen o adicionen.
9	Solicitudes del defensor del cliente sin respuesta dentro del término legal, por parte de la entidad vigilada	Registre el número total de reclamaciones por resolver respecto de las cuales el defensor del cliente solicitó, en cualquier evento, información ó respuesta a la entidad y ésta no la suministró dentro del término previsto en los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 y demás normas que los modifiquen o adicionen. En este campo también deben reportarse las reclamaciones respecto de las cuales la entidad solicitó prórroga justificada y no respondió la reclamación del consumidor financiero dentro del término otorgado.
10	Reclamaciones rectificadas por la entidad	Registre el número total de reclamaciones, durante el trimestre que se reporta, sobre las cuales la entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, rectificó su situación con el consumidor antes de la decisión del Defensor (véase numeral 12 de los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005)

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

### ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN PARTE I – PROFORMAS F.0000-98

Página 250

11	Reclamaciones desistidas	Registre el número total de las reclamaciones presentadas en el trimestre que se reporta, sobre las cuales el consumidor no aportó la información requerida por el defensor del cliente dentro del término ó cuando desistió expresamente de la reclamación de conformidad con lo dispuesto en los Decretos 690 de 2003 y 4759 de 2005 y demás normas que los modifiquen o adicionen.
12	Trámites concluidos	Registre el número total de las reclamaciones con respuesta final, inadmitidas, trasladadas, rectificadas y desistidas durante el trimestre que se reporta. El valor de este campo debe coincidir con la sumatoria de las columnas 4, 5, 6, 7, 8, 10 y 11.
13	Reclamaciones en trámite	Registre el número total de reclamaciones pendientes de trámite en el trimestre que se reporta. La información de esta columna debe corresponder con la sumatoria de las columnas 3 y 9 menos el resultado de la columna 12 (Reclamaciones en trámite = Columnas 3 + 9 – Columna 12).







## INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES - DEFENSORES DEL CLIENTE

### FORMATO 378

CIRCULAR EXTERNA 045 DE 2006

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
 TIPO \_\_\_\_\_ CODIGO \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_

FECHA DE CORTE \_\_\_\_\_  
 DD/MM/AAAA

SUBCUENTA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Reclamaciones pendientes	Reclamaciones recibidas	Total reclamaciones por resolver	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero no aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas	Reclamaciones trasladadas a la Superfinanciera	Solicitudes del defensor del cliente sin respuesta, dentro del término legal, por parte de la entidad vigilada por la SFC	Reclamaciones rectificadas por la entidad	Reclamaciones desistidas	Trámites concluidos	Reclamaciones en trámite	UNIDAD DE CAPTURA
400	Operaciones de comercio exterior autorizadas														
410	Pago irregular en caja														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
485	Requisitos para el pago - Restricciones														
520	Seguridad en instalaciones														
525	SIPLA														
540	Suplantación presunta de persona														
999	SUBTOTAL														
<b>CUENTA CORRIENTE</b>															
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)														
045	Billetes falsos														
050	Bloqueo (productos)														
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)														
080	Cobro servicios y/o comisiones														
105	Consignación errónea														
150	Descuentos injustificados														
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)														
225	Fallas en cajero automático														
235	Fallas en datáfono (Compras)														
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)														
245	Fallas en Internet														
250	Fallas Red Oficina														
270	Gravamen movimientos financieros														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
320	Información sujeta a reserva														
350	Negación a la apertura o solicitud del producto														
380	No se remite información al cliente														
405	Pago de cheque falsificado o irregular														
410	Pago irregular en caja														
415	Pagos a establecimientos de comercio (voucher-otros convenios)														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
480	Reporte centrales de riesgos														
520	Seguridad en instalaciones														
525	SIPLA														
530	Sobregiro o descubierto														
540	Suplantación presunta de persona														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
<b>CUENTA DE AHORROS</b>															
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)														
045	Billetes falsos														
050	Bloqueo (productos)														
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)														
080	Cobro servicios y/o comisiones														
105	Consignación errónea														
115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc.)														
150	Descuentos injustificados														
195	Entrega de dineros sin juicio de sucesión														
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)														
225	Fallas en cajero automático														
235	Fallas en datáfono (Compras)														
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)														
245	Fallas en Internet														
250	Fallas Red Oficina														
270	Gravamen movimientos financieros														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
320	Información sujeta a reserva														
350	Negación a la apertura o solicitud del producto														
380	No se remite información al cliente														

7

8



**INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES - DEFENSORES DEL CLIENTE**  
**FORMATO 378**  
 CIRCULAR EXTERNA 045 DE 2006

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
 TIPO \_\_\_\_\_ CODIGO \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_

FECHA DE CORTE \_\_\_\_\_  
 DD/MM/AAAA

SUBCUENTA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Reclamaciones pendientes	Reclamaciones recibidas	Total reclamaciones por resolver	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero no aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas	Reclamaciones trasladadas a la Superfinanciera	Solicitudes del defensor del cliente sin respuesta, dentro del término legal, por parte de la entidad vigilada por la SFC	Reclamaciones rectificadas por la entidad	Reclamaciones desistidas	Trámites concluidos	Reclamaciones en trámite	UNIDAD DE CAPTURA
<b>LEASING HABITACIONAL</b>															
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)														12
080	Cobro servicios y/o comisiones														
105	Consignación errónea														
250	Fallas Red Oficina														
265	Garantías y levantamiento de gravámenes														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
320	Información sujeta a reserva														
380	No se remite información al cliente														
395	Opción de compra														
435	Procedimientos y honorarios de cobranza														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
510	Revisión y/o Liquidación														
520	Seguridad en instalaciones														
525	SIPLA														
535	Suministro de información insuficiente o errada														
540	Suplantación presunta de persona														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
<b>SERVICIOS DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)</b>															
080	Cobro servicios y/o comisiones														13
090	Condiciones deficientes de idoneidad														
095	Condiciones deficientes de infraestructura														
210	Exceso de facultades del corresponsal														
230	Fallas en Corresponsales No Bancarios														
250	Fallas Red Oficina														
285	Inconvenientes servicios financieros														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas														
525	SIPLA														
999	SUBTOTAL														
<b>FIDUCIA DE INVERSIÓN</b>															
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)														14
080	Cobro servicios y/o comisiones														
105	Consignación errónea														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
380	No se remite información al cliente														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
470	Rendimientos														
525	SIPLA														
540	Suplantación presunta de persona														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
<b>OTROS NEGOCIOS FIDUCIARIOS</b>															
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)														15
080	Cobro servicios y/o comisiones														
105	Consignación errónea														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
380	No se remite información al cliente														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
470	Rendimientos														
525	SIPLA														
540	Suplantación presunta de persona														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
<b>FIDUCIA DE ADMINISTRACIÓN</b>															























**INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES - DEFENSORES DEL CLIENTE**  
**FORMATO 378**  
 CIRCULAR EXTERNA 045 DE 2006

ENTIDAD: \_\_\_\_\_  
 TIPO \_\_\_\_\_ CODIGO \_\_\_\_\_ NOMBRE \_\_\_\_\_

FECHA DE CORTE \_\_\_\_\_  
 DD/MM/AAAA

SUBCUENTA	MOTIVO DE RECLAMACIÓN	Reclamaciones pendientes	Reclamaciones recibidas	Total reclamaciones por resolver	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero no aceptadas por la entidad	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Reclamaciones inadmitidas y/o rechazadas	Reclamaciones trasladadas a la Superfinanciera	Solicitudes del defensor del cliente sin respuesta, dentro del término legal, por parte de la entidad vigilada por la SFC	Reclamaciones rectificadas por la entidad	Reclamaciones desistidas	Trámites concluidos	Reclamaciones en trámite	UNIDAD DE CAPTURA
335	Mora en el pago o en el reconocimiento														61
375	No reconocimiento de las prestaciones														
385	Objeción o negativa para atender el siniestro														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
480	Reporte centrales de riesgos														
540	Suplantación presunta de persona														
545	Tarifas														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
<b>RIESGOS PROFESIONALES (SEGUROS)</b>															
005	Acción de cobro														62
020	Aportes														
065	Calificación de la incapacidad o invalidez														
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación														
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio														
320	Información sujeta a reserva														
335	Mora en el pago o en el reconocimiento														
375	No reconocimiento de las prestaciones														
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos														
540	Suplantación presunta de persona														
550	Vinculación presuntamente fraudulenta														
999	SUBTOTAL														
999	TOTAL														63
COLUMNA		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**ANEXO 1 del Formato No. 378. Proforma F0000-98. Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante los defensores del cliente**

**EQUIVALENCIAS MOTIVOS**

**Nota:** Esta homologación es formal por cuanto la clasificación siempre debe estar acorde al análisis de cada caso particular, a efectos de enmarcarlo en el Producto/Servicio y Motivo que más se ajuste al tipo de reclamación.

Motivos Anteriores		Motivos Nuevos	
Código	Concepto	Código	Concepto
		010	Acuerdos sobre acciones
		025	Asambleas de accionistas o tenedores de bonos
1	Acción cambiaria		
2	Acción de cobro	005	Acción de cobro
3	Acciones		
4	Acreditación de aportes	020	Aportes
5	Administración colectiva	015	Administración del Fondo
6	Almacenamiento bodega particular		
7	Almacenamiento bodega propia		
8	Apertura de cuenta	350	Negación a la apertura o solicitud del producto
9	Aportes de no afiliados	020	Aportes
10	Archivo laboral masivo		
11	Argumentos varios		
12	Aspectos tributarios		
13	Atención al cliente	290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio
		295	Indebida atención al inversionista
		035	Atención al accionista por parte del emisor
		040	Autorización Oferta Pública Mercado Primario
14	Billetes falsos	045	Billetes falsos
15	Bloqueo	050	Bloqueo (Productos)
16	Bono pensional - problemas	055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)
17	Bonos de prenda		
18	Cajero automático	225	Fallas en cajero automático
		070	Cambios en la calificación otorgada
19	Cálculos actuariales		
20	Calidad de beneficiarios	060	Calidad de beneficiarios
21	Calificación de la incapacidad e invalidez	065	Calificación de la incapacidad o invalidez
22	Cancelación créditos	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
23	Cancelación de contrato	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
24	Cánon periódico		
25	Capitalización de aportes	020	Aportes
26	Cargos no autorizados	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
27	Certificaciones		
28	Cesión contrato	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
		405	Pago de Cheque falsificado o irregular
29	Cheques devolución		
30	Cheques negociación	075	Cheques (Devolución, negociación, otros)
31	Cheques otros		
32	Cobro de comisiones		
33	Cobro estudios de aprobación	080	Cobro servicios y/o comisiones
34	Cobro servicios bancarios		
35	Comisión por estudio, verificación y cobranza		
36	Compensación de aportes	020	Aportes
		085	Compra, intercambio, transferencia, traspaso y/o redención
37	Compra de cartera y cesión de créditos	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
38	Compra y venta de divisas		
39	Comprobantes de operaciones no reportadas	105	Consignación errónea
		410	Pago irregular en caja
		090	Condiciones deficientes de idoneidad
		095	Condiciones deficientes de infraestructura
		100	Conmutación pensional
40	Conservación y destrucción documentos		
41	Consignación o pago con error	105	Consignación errónea
		410	Pago irregular en caja
		110	Constitución tardía o no constitución de unidades
42	Coordinación transporte		
43	Copropiedad		
44	Corrección o actualización de datos	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
45	Crédito a constructores		
46	Cuentas de ahorro programado		
47	Cuota parte		
48	Dación en pago	120	Dación en pago
49	Daños mercancia		
		125	Deberes de los administradores
		150	Descuentos injustificados
50	Debito automático	080	Cobro servicios y/o comisiones
		135	Derecho de retiro y de inspección
51	Depósito judicial		
		140	Desatención en la prestación a reconocerse
52	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones	145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones
53	Descuentos injustificados	150	Descuentos Injustificados
54	Desembolso de crédito	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)



**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**ANEXO 1 del Formato No. 378. Proforma F0000-98. Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante los defensores del cliente**

**EQUIVALENCIAS MOTIVOS**

**Nota:** Esta homologación es formal por cuanto la clasificación siempre debe estar acorde al análisis de cada caso particular, a efectos de enmarcarlo en el Producto/Servicio y Motivo que más se ajuste al tipo de reclamación.

		155	Desvalorización por riesgo de mercado
55	Devolución aportes	20	Aportes
56	Devolución IVA	160	Devolución IVA
		165	Diferencias en monetización
57	Dilación en el pago	355	Negativa o dilación en el pago
		175	Dividendos
58	Dividendos	130	Demora en el pago de Dividendos
		170	Distribución de utilidades
59	Documentos requeridos para el pago	485	Requisitos para el pago - restricciones
		180	Ejecución de órdenes
		185	Ejecución irregular de operaciones
		190	Ejercicio ilegal de la actividad
60	Embargos		
61	Empresas no aportantes		
62	Entidad en liquidación		
63	Entrega de dineros sin juicio de sucesión	195	Entrega de dineros sin juicio de sucesión
64	Entrega inicial del bien		
		205	Errores colocación y adjudicación
65	Especial - alto riesgo		
66	Especial - madre de hijo invalido		
		210	Exceso de facultades del corresponsal
67	Expedición póliza - ausencia de cobertura		
68	Expedición póliza con vigencia retroactiva		
69	Expensas de cobranzas	435	Procedimientos y honorarios de cobranza
		215	Extractos-inconsistencias
70	Extractos (inconsistencias)	380	No se remite información al cliente
		230	Fallas en Corresponsales no bancarios
71	Faltante de dinero		
72	Formalidades del contrato	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
		220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)
		225	Fallas en cajero automático
73	Fraude electrónico	235	Fallas en datáfono (Compras)
		240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)
		245	Fallas en internet
74	Fraude recepción pagos	410	Pago irregular en caja
75	Garantías (constitución)	265	Garantías y Levantamiento de Gravámenes
76	Garantías de cumplimiento obligaciones	265	Garantías y Levantamiento de Gravámenes
77	Gravamen a movimientos financieros	270	Gravamen movimientos financieros
		285	Inconvenientes servicios financieros
78	Hurto de mercancía		
79	Hurto en las instalaciones de la entidad	520	Seguridad en instalaciones
80	Incapacidad pago deudor		
81	Incompleta	310	Información errada o incompleta
		030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
82	Inconsistencias en estudio o aprobación - contraprestaciones	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
		150	Descuentos injustificados
		030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
83	Inconsistencia en saldos	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
		150	Descuentos injustificados
		030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
84	Inconsistencias financiación	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
		150	Descuentos injustificados
		030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
85	Inconsistencias manejo crédito	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
86	Incumplimiento contractual	150	Descuentos injustificados
87	Incumplimiento del plan ofrecido	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
88	Incumplimiento en el abono - aportes pensionales	280	Inadecuado suministro de información en la vinculación
89	Indemnización sustitutiva	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
90	Indexación	300	Indemnización sustitutiva
91	Inembargabilidad de depósitos		
		280	Inadecuado suministro de información en la vinculación
92	Información condiciones de la operación	290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio
		280	Inadecuado suministro de información en la vinculación
93	Información del manejo de la cuenta	290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio
		305	Información periódica
		315	Información relevante
		330	Intercambio de acciones

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**ANEXO 1 del Formato No. 378. Proforma F0000-98. Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante los defensores del cliente**

**EQUIVALENCIAS MOTIVOS**

**Nota:** Esta homologación es formal por cuanto la clasificación siempre debe estar acorde al análisis de cada caso particular, a efectos de enmarcarlo en el Producto/Servicio y Motivo que más se ajuste al tipo de reclamación.

	Irregularidad de los promotores		
		280	Inadecuado suministro de información en la vinculación
		260	Faltas deber de asesoría
		325	Inscripción en el Registro Nacional de Valores
95	Lease back		
96	Leasing financiero		
97	Leasing operativo		
98	Leasing sindicado		
99	Levantamiento gravámenes	265	Garantías y Levantamiento de Gravámenes
100	Libertad de pólizas	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
101	Liquidación y/o revisión (títulos, créditos, intereses, amortización, abonos, inversiones, etc)	510	Revisión y/o Liquidación
102	Manejo de inventarios		
103	Manejo de portafolio		
104	Máxima o mínima categoría		
105	Mesada pensional		
106	Modificación fechas de corte (créditos)	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
107	Modificación unilateral de la póliza	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
108	Modificación unilateral del contrato	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
109	Monto de la pensión		
110	Mora cobro		
		340	Mora en el pago o en el trámite (Cesantías)
111	Mora en el pago	335	Mora en el pago o en el reconocimiento
112	Mora en el reconocimiento	335	Mora en el pago o en el reconocimiento
113	Mora en el reconocimiento - incapacidad mayor a 180 días	335	Mora en el pago o en el reconocimiento
114	Mora trámite bono pensional	055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)
		345	Múltiple vinculación
115	Negativa a recibir aportes	020	Aportes
116	Negociación bono pensional	055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)
		360	Negociación por fuera de bolsa
117	No acreditan en cuenta individual		
118	No afiliación (art.61 lit.b Ley 100/93)		
119	No devolución de las contragarantías	365	No devolución de las contragarantías
120	No emisión	055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)
121	No existe (historia)	275	Historia laboral (certificaciones)
122	No expedición del SOAT	370	No expedición del SOAT
123	No hay antecedentes del cliente		
124	No información de modalidades de pensión	280	Inadecuado suministro de información en la vinculación
125	No reconocimiento de las prestaciones	375	No reconocimiento de las prestaciones
126	No responde la entidad a su cliente	290	Indebida atención al consumidor financiero - servicio
		380	No se remite información al cliente
127	No se remiten (extractos)	215	Extractos-inconsistencias
128	Objeción infundada	385	Objeción o negativa para atender el siniestro
		390	Ofertas públicas mercado secundario
129	Opción de compra	395	Opción de compra
130	Operaciones de comercio exterior autorizadas	400	Operaciones de comercio exterior autorizadas
131	Operaciones entre productos del portafolio		
132	Otros		
133	Pagarés		
134	Pago bono pensional – Devolución de aportes	055	Bono Pensional (Dilación pago, error o no emisión)
135	Pago de servicios públicos	115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)
136	Pago prestaciones por medio de entidades vigiladas	115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)
137	Patrimonio autónomo		
		420	Pérdida o desvalorización de la unidad
138	Plataforma logística y administrativa	250	Fallas Red Oficina
		255	Fallas Técnicas
139	Posible falsificación de documentos		
140	Posible falsificación del formulario de afiliación	550	Vinculación presuntamente fraudulenta
141	Preexequiales		
142	Premios y/o sorteos	440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos
143	Prescripción		
		430	Prestación del servicio
144	Prevención y control de lavado de activos SIPLA	525	SIPLA
145	Procedimientos de cobranza	435	Procedimientos y honorarios de cobranza
146	Proceso judicial en curso		
147	Procesos concursales		

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**ANEXO 1 del Formato No. 378. Proforma F0000-98. Reclamaciones presentadas por los consumidores financieros ante los defensores del cliente**

**EQUIVALENCIAS MOTIVOS**

**Nota:** Esta homologación es formal por cuanto la clasificación siempre debe estar acorde al análisis de cada caso particular, a efectos de enmarcarlo en el Producto/Servicio y Motivo que más se ajuste al tipo de reclamación.

148	Programas publicitarios	440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos
149	Propuesta de pago		
150	Readquisición de vivienda		
151	Recaudo de impuestos, tasas, contribuciones		
		445	Redención de los derechos
152	Redención del título	200	Entrega y redención del título
153	Redención de puntos	440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos
154	Redescuento		
155	Reestructuración de créditos	450	Reestructuración de créditos
156	Régimen de transición - Congresistas		
157	Régimen de transición - Contraloría		
158	Régimen de transición - Procuraduría	455	Régimen de transición
159	Régimen de transición - Rama Judicial		
160	Régimen de transición - Otros		
		460	Reinversión sin autorización
161	Reliquidación (créditos, errores, cambios y parámetros)	465	Reliquidación (créditos)
162	Rendición de cuentas y estados de cuentas del fideicomiso	470	Rendimientos ( en Fiducias)
163	Rendimientos	470	Rendimientos
164	Renovación automática	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
		475	Rentabilidad
165	Reporte banco de datos	480	Reporte centrales de riesgos
166	Requisitos legales		
167	Rescisión anticipada	490	Rescisión anticipada
168	Reserva bancaria	320	Información sujeta a reserva
169	Restitución del bien		
170	Restitución judicial del bien		
171	Restricciones en la forma de pago	485	Requisitos para el pago - restricciones
		495	Retención de primas
		500	Retención por parte del emisor
173	Retención en la fuente		
174	Reticencia	385	Objeción o negativa para atender el siniestro
175	Retiro de aportes	020	Aportes
176	Retiro fraudulento	410	Pago irregular en caja
		505	Retraso de publicación de información relativa al Mercado Público de Valores
177	Retroactivo pensiones		
		515	Sanos usos y prácticas - conductas
178	Se niegan a recibir la afiliación	290	Indebida atención al consumidor financiero
179	Seguro de inflación		
180	Seguros		
181	Sin nombre de entidad		
182	Sobregiro o descubierto	530	Sobregiro o descubierto
183	Solicitud con información insuficiente		
184	Solicitud de crédito		
185	Solicitud de información		
186	Solicitud de documentos		
187	Solicitud de requisitos innecesarios por parte de la entidad		
188	Suministro de información errada	535	Suministro de información insuficiente o errada
189	Suplantación de persona-cliente	540	Suplantación presunta de persona
190	Suspensión de la pensión		
191	Tarifas	545	Tarifas
192	Tarjeta debito		
193	Terminación anticipada del contrato		
194	Terminación contratos	030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)
195	Tes Ley 546 de 1999		
196	Titularización de cartera		
197	Titularización de contratos		
198	Títulos		
199	Transferencia de propiedad		
		220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)
		225	Fallas en Cajero automático
		235	Fallas en datáfono (Compras)
		245	Fallas en internet
200	Transferencias fraudulentas	240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)
201	Traslado entre administradoras		

Externa 045 de 2006

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

CODIGO MOTIVO DE RECLAMACION	MOTIVO DE RECLAMACIÓN	CODIGO DELEGATURA	DELEGATURA EN LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
<b>TARJETA DE CRÉDITO</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
050	Bloqueo (productos)	240000	Riesgo Operativo
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
150	Descuentos injustificados	240000	Riesgo Operativo
160	Devolución IVA	210000	Riesgo de Crédito
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	240000	Riesgo Operativo
225	Fallas en cajero automático	240000	Riesgo Operativo
235	Fallas en datáfono (Compras)	240000	Riesgo Operativo
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)	240000	Riesgo Operativo
245	Fallas en Internet	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
450	Reestructuración de créditos	210000	Riesgo de Crédito
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>CRÉDITO DE VIVIENDA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
120	Dación en pago	210000	Riesgo de Crédito
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	210000	Riesgo de Crédito
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
450	Reestructuración de créditos	210000	Riesgo de Crédito
465	Reliquidación (créditos)	210000	Riesgo de Crédito
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
120	Dación en pago	210000	Riesgo de Crédito
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	210000	Riesgo de Crédito
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

450	Reestructuración de créditos	210000	Riesgo de Crédito
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**MICRO CRÉDITOS**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
120	Dación en pago	210000	Riesgo de Crédito
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	210000	Riesgo de Crédito
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
450	Reestructuración de créditos	210000	Riesgo de Crédito
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**GIROS - ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
165	Diferencias en monetización	110000	Intermediarios Financieros
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
255	Fallas Técnicas	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
355	Negativa o dilación en el pago	110000	Intermediarios Financieros
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
485	Requisitos para el pago - Restricciones	110000	Intermediarios Financieros
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	110000	Intermediarios Financieros
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo

**INTERMEDIACIÓN DE MERCADO CAMBIARIO (GIROS - COMPRAVENTA DE DIVISAS)**

045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
165	Diferencias en monetización	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
255	Fallas técnicas	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
310	Información errada o incompleta	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
355	Negativa o dilación en el pago	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
400	Operaciones de comercio exterior autorizadas	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
485	Requisitos para el pago - Restricciones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo

**CUENTA CORRIENTE**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
050	Bloqueo (productos)	240000	Riesgo Operativo
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)	110000	Intermediarios Financieros
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
150	Descuentos injustificados	110000	Intermediarios Financieros
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	240000	Riesgo Operativo
225	Fallas en cajero automático	240000	Riesgo Operativo
235	Fallas en datáfono (Compras)	240000	Riesgo Operativo
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)	240000	Riesgo Operativo
245	Fallas en Internet	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
270	Gravamen movimientos financieros	110000	Intermediarios Financieros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
350	Negación a la apertura o solicitud del producto	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
405	Pago de cheque falsificado o irregular	240000	Riesgo Operativo
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
415	Pagos a establecimientos de comercio (voucher-otros convenios)	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
530	Sobregiro o descubierto	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**CUENTA DE AHORROS**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
050	Bloqueo (productos)	240000	Riesgo Operativo
075	Cheques (Devolución, negociación, otros)	110000	Intermediarios Financieros
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
115	Convenios de pagos (servicios públicos, prestaciones, salud, etc..)	110000	Intermediarios Financieros
150	Descuentos injustificados	110000	Intermediarios Financieros
195	Entrega de dineros sin juicio de sucesión	110000	Intermediarios Financieros
220	Fallas en audio respuesta (IVR-Teléfono)	240000	Riesgo Operativo
225	Fallas en cajero automático	240000	Riesgo Operativo
235	Fallas en datáfono (Compras)	240000	Riesgo Operativo
240	Fallas en dispositivos móviles (celulares - agenda)	240000	Riesgo Operativo
245	Fallas en Internet	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
270	Gravamen movimientos financieros	110000	Intermediarios Financieros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
350	Negación a la apertura o solicitud del producto	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	110000	Intermediarios Financieros
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**C.D.A.T.**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
270	Gravamen movimientos financieros	110000	Intermediarios Financieros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
510	Revisión y/o Liquidación	110000	Intermediarios Financieros
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**C.D.T.**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
270	Gravamen movimientos financieros	110000	Intermediarios Financieros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
510	Revisión y/o Liquidación	110000	Intermediarios Financieros
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**LEASING**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	210000	Riesgo de Crédito
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
395	Opción de compra	210000	Riesgo de Crédito
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**LEASING HABITACIONAL**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	210000	Riesgo de Crédito
080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	210000	Riesgo de Crédito
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	210000	Riesgo de Crédito
320	Información sujeta a reserva	110000	Intermediarios Financieros
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
395	Opción de compra	210000	Riesgo de Crédito
435	Procedimientos y honorarios de cobranza	210000	Riesgo de Crédito
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
510	Revisión y/o Liquidación	210000	Riesgo de Crédito
520	Seguridad en instalaciones	240000	Riesgo Operativo
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
535	Suministro de información insuficiente o errada	210000	Riesgo de Crédito
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**SERVICIOS DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

080	Cobro servicios y/o comisiones	110000	Intermediarios Financieros
090	Condiciones deficientes de idoneidad	110000	Intermediarios Financieros
095	Condiciones deficientes de infraestructura	240000	Riesgo Operativo
210	Exceso de facultades del corresponsal	110000	Intermediarios Financieros
230	Fallas en Corresponsales No Bancarios	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
285	Inconvenientes servicios financieros	110000	Intermediarios Financieros
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	110000	Intermediarios Financieros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	110000	Intermediarios Financieros
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
<b>FIDUCIA DE INVERSIÓN</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>OTROS NEGOCIOS FIDUCIARIOS</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>FIDUCIA DE ADMINISTRACIÓN</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>FIDUCIA ADMÓN. INMOBILIARIA PROYECTOS CONSTRUCCIÓN</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>FIDUCIA DE GARANTÍA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias



**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
265	Garantías y levantamiento de gravámenes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>FIDUCIA PUBLICA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
105	Consignación errónea	240000	Riesgo Operativo
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
380	No se remite información al cliente	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>TITULARIZACIÓN FIDUCIARIA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
080	Cobro servicios y/o comisiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
<b>FONDOS COMUNES ORDINARIOS Y ESPECIALES (FCO y FCE)</b>			
015	Administración del Fondo	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
020	Aportes	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
080	Cobro servicios y/o comisiones	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
110	Constitución tardía o no constitución de unidades	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
150	Descuentos injustificados	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
155	Desvalorización por riesgos del mercado	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
255	Fallas Técnicas	240000	Riesgo Operativo
260	Faltas deber de asesoría	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
295	Indebida atención al inversionista	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
320	Información sujeta a reserva	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
380	No se remite información al cliente	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
425	Pérdida ó desvalorización unidad - otros	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
445	Redención de los derechos	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
<b>FONDOS DE VALORES Y/O DE INVERSIÓN</b>			
015	Administración del Fondo	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
020	Aportes	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
080	Cobro servicios y/o comisiones	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
110	Constitución tardía o no constitución de unidades	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
150	Descuentos injustificados	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
155	Desvalorización por riesgos del mercado	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
255	Fallas Técnicas	240000	Riesgo Operativo
260	Faltas deber de asesoría	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
295	Indebida atención al inversionista	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
310	Información errada o incompleta	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
320	Información sujeta a reserva	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
380	No se remite información al cliente	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
425	Pérdida ó desvalorización unidad - otros	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
445	Redención de los derechos	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo

**ADMINISTRACIÓN OTROS FONDOS (MUTUOS, PORTAFOLIOS DE TERCEROS Y/O DE CAPITAL EXTRANJERO)**

020	Aportes	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
080	Cobro servicios y/o comisiones	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
150	Descuentos injustificados	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
255	Fallas Técnicas	240000	Riesgo Operativo
260	Faltas deber de asesoría	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
295	Indebida atención al inversionista	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
310	Información errada o incompleta	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
380	No se remite información al cliente	143000	E, PI y OA: Portafolios de Inversión
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos

**ACCIONES**

040	Autorización Oferta Pública Mercado Primario	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
085	Compra, intercambio, transferencia, traspaso y/o redención	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
155	Desvalorización por riesgos del mercado	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
170	Distribución de utilidades	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
175	Dividendos	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
205	Errores colocación y adjudicación	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
260	Faltas deber de asesoría	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
295	Indebida atención al inversionista	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
310	Información errada o incompleta	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
320	Información sujeta a reserva	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
325	Inscripción en el Registro Nacional de Valores	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
360	Negociación por fuera de bolsa	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
390	Ofertas públicas mercado secundario	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
425	Pérdida ó desvalorización unidad - otros	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
500	Retención por parte del emisor	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo

**OTROS VALORES INSCRITOS EN EL REGISTRO (BONOS, PAPELES COMERCIALES, ETC)**

040	Autorización Oferta Pública Mercado Primario	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
085	Compra, intercambio, transferencia, traspaso y/o redención	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
155	Desvalorización por riesgos del mercado	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
205	Errores colocación y adjudicación	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
260	Faltas deber de asesoría	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
295	Indebida atención al inversionista	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
310	Información errada o incompleta	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
320	Información sujeta a reserva	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
325	Inscripción en el Registro Nacional de Valores	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
360	Negociación por fuera de bolsa	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
390	Ofertas públicas mercado secundario	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
425	Pérdida ó desvalorización unidad - otros	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
475	Rentabilidad	140000	Emisores, Portafolios de Inversión y Otros Agentes
500	Retención por parte del emisor	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo

**CALIFICACIÓN DE VALORES Y PORTAFOLIOS**

070	Cambios en la calificación otorgada	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
310	Información errada o incompleta	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
430	Prestación del servicio	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	141000	E, PI y OA: Acceso al Mercado
999			

**REVELACIÓN DE INFORMACIÓN AL MERCADO**

305	Información periódica	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
-----	-----------------------	--------	------------------------------------

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

315	Información relevante	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
<b>PROTECCIÓN DERECHOS INVERSIONISTAS</b>			
010	Acuerdos sobre acciones	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
025	Asambleas de accionistas o tenedores de bonos	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
035	Atención al accionista por parte del emisor	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
125	Deberes de los administradores	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
135	Derecho de retiro y de inspección	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
170	Distribución de utilidades	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
175	Dividendos	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
200	Entrega y Redención del título	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
330	Intercambio de acciones	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
<b>CONTRATO DE COMISIÓN</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
130	Demora en el pago de dividendos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
180	Ejecución de órdenes	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
185	Ejecución irregular de operaciones	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
190	Ejercicio ilegal de la actividad	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
260	Faltas deber de asesoría	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
310	Información errada o incompleta	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
<b>CONTRATO DE CORRESPONSALÍA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
190	Ejercicio ilegal de la actividad	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
210	Exceso de facultades del corresponsal	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
260	Faltas deber de asesoría	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
310	Información errada o incompleta	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
<b>ADMINISTRACIÓN DE VALORES</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
130	Demora en el pago de dividendos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
180	Ejecución de órdenes	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
190	Ejercicio ilegal de la actividad	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
260	Faltas deber de asesoría	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
310	Información errada o incompleta	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
460	Reinversión sin autorización	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
<b>INTERMEDIACIÓN DE VALORES</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
190	Ejercicio ilegal de la actividad	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
260	Faltas deber de asesoría	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
310	Información errada o incompleta	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
<b>ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR</b>			
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
225	Fallas en cajero automático	240000	Riesgo Operativo
250	Fallas Red Oficina	240000	Riesgo Operativo
255	Fallas técnicas	240000	Riesgo Operativo

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

285	Inconvenientes servicios financieros	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad

**SERVICIOS DE PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA-OTROS**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
080	Cobro servicios y/o comisiones	154000	Intermediarios de Valores: Dirección Legal
095	Condiciones deficientes de infraestructura	240000	Riesgo Operativo
255	Fallas técnicas	240000	Riesgo Operativo
505	Retraso de publicación de información relativa al Mercado Público de Valores	230000	Riesgo de Mercados e Integridad
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas	230000	Riesgo de Mercados e Integridad

**CESANTÍAS**

020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
060	Calidad de beneficiarios	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
320	Información sujeta a reserva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
340	Mora en el pago o en trámite	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
420	Pérdida o desvalorización de la unidad	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**PENSIONES VOLUNTARIAS**

020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
060	Calidad de beneficiarios	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
320	Información sujeta a reserva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
420	Pérdida o desvalorización de la unidad	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias

**PENSIÓN DE INVALIDEZ**

005	Acción de Cobro	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
060	Calidad de beneficiarios	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
065	Calificación de la incapacidad o invalidez	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
275	Historia laboral (Certificaciones)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
300	Indemnización sustitutiva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
320	Información sujeta a reserva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
345	Múltiple vinculación	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA**

005	Acción de cobro	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

060	Calidad de beneficiarios	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
275	Historia laboral (Certificaciones)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
300	Indemnización sustitutiva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
345	Múltiple vinculación	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>PENSIÓN DE VEJEZ</b>			
005	Acción de cobro	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
100	Comutación pensional	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
275	Historia laboral (Certificaciones)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
300	Indemnización sustitutiva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
320	Información sujeta a reserva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
345	Múltiple vinculación	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
455	Régimen de transición	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
470	Rendimientos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>RIESGOS PROFESIONALES I.S.S.</b>			
005	Acción de cobro	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
020	Aportes	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
065	Calificación de la incapacidad o invalidez	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
320	Información sujeta a reserva	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
375	No reconocimiento de las prestaciones	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
215	Extractos-inconsistencias	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	120000	Pensiones, Cesantías y Fiduciarias
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN</b>			
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
410	Pago irregular en caja	240000	Riesgo Operativo
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
490	Rescisión anticipada	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
510	Revisión y/o Liquidación	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
<b>INTERMEDIACIÓN EN SEGUROS Y REASEGUROS</b>			
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
495	Retención de primas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

<b>SEGURO DE AUTOMÓVILES</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
370	No expedición del SOAT	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO VIDA GRUPO</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO COLECTIVO VIDA</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE CUMPLIMIENTO</b>			

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
365	No devolución de las contragarantías	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE INCENDIO</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE TERREMOTO</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE SUSTRACCIÓN</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE TRANSPORTE</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE HOGAR</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO EXEQUIAL</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO EDUCATIVO</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
<b>SEGURO DE SALUD</b>			
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo



**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**ANEXO No. 2 DEL FORMATO 378 (PROFORMA F.0000-98)**

**IDENTIFICACION DE LAS DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE CONOCER LOS TRÁMITES RELACIONADOS CON RECLAMACIONES**  
**Circular Externa 045 de 2006**

A continuación se indican las dependencias que al interior de la Superintendencia Financiera de Colombia, se encargan de conocer el trámite de las reclamaciones presentadas por los usuarios o clientes ante los defensores del Cliente ó ante las entidades vigiladas, dependiendo del producto(s) ó motivo (s) de las mismas.

290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**SEGURO POR ENFERMEDADES DE ALTO COSTO**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**SEGURO PREVISIONAL DE INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
140	Desatención en la prestación a reconocerse	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
375	No reconocimiento de las prestaciones	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**OTROS SEGUROS**

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
140	Desatención en la prestación a reconocerse	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
375	No reconocimiento de las prestaciones	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
385	Objeción o negativa para atender el siniestro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
480	Reporte centrales de riesgos	240000	Riesgo Operativo
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
545	Tarifas	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

**RIESGOS PROFESIONALES (SEGUROS)**

005	Acción de cobro	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
020	Aportes	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
065	Calificación de la incapacidad o invalidez	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación	240000	Riesgo Operativo
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
320	Información sujeta a reserva	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
335	Mora en el pago o en el reconocimiento	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
375	No reconocimiento de las prestaciones	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos	130000	Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo

*Instructivo 378*  
*Proforma F0000-98*  
*Formato y Anexos*