

Instructivo 379
Proforma F0000-116
Formato y Anexo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

Página 341

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

INSTRUCTIVO

Generalidades

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

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

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

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

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

Los trámites que no constituyan por su naturaleza una reclamación, como aquellos casos en los que simplemente se solicita información ó documentos, no deben relacionarse en esta proforma.

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

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

¹ La fecha de transmisión del primer informe de esta proforma será entre el 15 y el 30 de abril de 2007 y corresponderá al trimestre comprendido entre el 1° de enero de 2007 al 31 de marzo de 2007. De ahí en adelante tendrán que reportar dentro de los ocho (8) primeros días hábiles siguientes a la fecha de corte.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

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

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

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

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

Cuerpo del formato

Página 342

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
01	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con tarjetas de crédito
02	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con crédito de vivienda
03	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con crédito de consumo y/o comercial
04	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con microcréditos
05	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con giros establecimientos de crédito
06	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con intermediación de mercado cambiario (giros, compraventa de divisas)
07	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con cuenta corriente
08	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con cuenta de ahorros
09	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con CDAT
10	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con CDT
11	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con leasing
12	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con leasing habitacional
13	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con servicios de corresponsales no bancarios (CNB)
14	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de inversión
15	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros negocios fiduciarios
16	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de administración
17	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia admón. Inmobiliaria proyectos de construcción
18	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia de garantía
19	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fiducia pública
20	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con titularización fiduciaria
21	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fondos comunes ordinarios y especiales (FCO Y FCE)
22	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con fondos de valores y/o de inversión
23	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con administración otros fondos (mutuos, portafolios de terceros y/o de capital extranjero)
24	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con acciones
25	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros valores inscritos en el registro (bonos, papeles comerciales, etc)
26	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con calificación de valores y portafolios
27	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con revelación de

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
	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
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

Página 343

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
45	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de vida individual
46	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de vida grupo
47	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro colectivo vida
48	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de cumplimiento
49	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de responsabilidad civil
50	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de incendio
51	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de terremoto
52	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de sustracción
53	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de transporte
54	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de hogar
55	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro exequial
56	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de accidentes personales
57	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro educativo
58	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro de salud
59	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro por enfermedad de alto costo
60	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con seguro previsional de invalidez y sobrevivencia
61	Reporte la información de reclamaciones relacionadas con otros seguros

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

Unidad de Captura	Productos o servicios ofrecidos por la entidad
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 de los trimestres anteriores, independientemente de la antigüedad de las mismas.
2	Reclamaciones recibidas	Registre el número total de reclamaciones que fueron presentadas ante la entidad vigilada durante el trimestre que se reporta.
3	Total reclamaciones por resolver	Registre el número total de reclamaciones pendientes, más las recibidas en el trimestre que se reporta. Este valor debe ser equivalente a la sumatoria de lo reportado en las columnas 1 y 2.
4	Reclamaciones con respuesta final a favor del consumidor financiero	Registre el número total de decisiones tomadas por la entidad durante el trimestre que se reporta, con respuesta final a favor del consumidor financiero.
5	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Registre el número total de decisiones de la entidad vigilada durante el trimestre que se reporta, con respuesta final a favor de ésta.

Página 344

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

ANEXO I - REMISIÓN DE INFORMACIÓN

PARTE I – PROFORMAS F.0000-116

		Registre el número total de reclamaciones pendientes de trámite en el trimestre que se reporta. La información reportada en este campo debe coincidir con la diferencia entre las Columnas 3 y 6.
--	--	---

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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

INFORME ESTADÍSTICO DE RECLAMACIONES - ENTIDADES
FORMATO 379
 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	Reclamaciones con respuesta final a favor de la entidad	Trámites concluidos	Total reclamaciones en trámite	UNIDAD DE CAPTURA	
TARJETA DE CRÉDITO										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								1	
045	Billetes falsos									
050	Bloqueo (productos)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
105	Consignación errónea									
150	Descuentos injustificados									
160	Devolución IVA									
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									
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									
410	Pago irregular en caja									
435	Procedimientos y honorarios de cobranza									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
450	Reestructuración de créditos									
480	Reporte centrales de riesgos									
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									
CRÉDITO DE VIVIENDA										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								2	
080	Cobro servicios y/o comisiones									
120	Dación en pago									
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									
435	Procedimientos y honorarios de cobranza									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
450	Reestructuración de créditos									
465	Reliquidación (créditos)									
480	Reporte centrales de riesgos									
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									
CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									3
080	Cobro servicios y/o comisiones									
105	Consignación errónea									
120	Dación en pago									
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									
435	Procedimientos y honorarios de cobranza									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
450	Reestructuración de créditos									
480	Reporte centrales de riesgos									
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									
MICRO CRÉDITOS										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								4	
080	Cobro servicios y/o comisiones									
105	Consignación errónea									
120	Dación en pago									
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									
435	Procedimientos y honorarios de cobranza									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
450	Reestructuración de créditos									
480	Reporte centrales de riesgos									

C.D.A.T.

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
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								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
510	Revisión y/o Liquidación								
520	Seguridad en instalaciones								
525	SIPLA								
540	Suplantación presunta de persona								
550	Vinculación presuntamente fraudulenta								
999	SUBTOTAL								

9

C.D.T.

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
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								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
510	Revisión y/o Liquidación								
520	Seguridad en instalaciones								
525	SIPLA								
540	Suplantación presunta de persona								
550	Vinculación presuntamente fraudulenta								
999	SUBTOTAL								

10

LEASING

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
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								
480	Reporte centrales de riesgos								
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								

11

LEASING HABITACIONAL

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
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								

12

SERVICIOS DE CORRESPONSALES NO BANCARIOS (CNB)

080	Cobro servicios y/o comisiones								
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								

13

FIDUCIA DE INVERSIÓN

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
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								

14

OTROS NEGOCIOS FIDUCIARIOS

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
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								

15

550	Vinculación presuntamente fraudulenta									
999	SUBTOTAL									
FIDUCIA DE ADMINISTRACIÓN										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
FIDUCIA ADMÓN. INMOBILIARIA PROYECTOS CONSTRUCCIÓN										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
540	Suplantación presunta de persona									
550	Vinculación presuntamente fraudulenta									
999	SUBTOTAL									
FIDUCIA DE GARANTÍA										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
105	Consignación errónea									
265	Garantías y levantamiento de gravámenes									
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									
FIDUCIA PUBLICA										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
TITULARIZACIÓN FIDUCIARIA										
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
470	Rendimientos									
999	SUBTOTAL									
FONDOS COMUNES ORDINARIOS Y ESPECIALES (FCO y FCE)										
015	Administración del Fondo									
020	Aportes									
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
110	Constitución tardía o no constitución de unidades									
150	Descuentos injustificados									
155	Desvalorización por riesgos del mercado									
255	Fallas Técnicas									
260	Faltas deber de asesoría									
295	Indebida atención al inversionista									
320	Información sujeta a reserva									
380	No se remite información al cliente									
425	Pérdida ó desvalorización unidad									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
445	Redención de los derechos									
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas									
525	SIPLA									
540	Suplantación presunta de persona									
999	SUBTOTAL									
FONDOS DE VALORES Y/O DE INVERSIÓN										
015	Administración del Fondo									
020	Aportes									
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
110	Constitución tardía o no constitución de unidades									
150	Descuentos injustificados									
155	Desvalorización por riesgos del mercado									
255	Fallas Técnicas									
260	Faltas deber de asesoría									
295	Indebida atención al inversionista									
310	Información errada o incompleta									
320	Información sujeta a reserva									
380	No se remite información al cliente									
425	Pérdida ó desvalorización unidad									
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos									
445	Redención de los derechos									
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas									
525	SIPLA									
540	Suplantación presunta de persona									
999	SUBTOTAL									
ADMINISTRACIÓN OTROS FONDOS (MUTUOS, PORTAFOLIOS DE TERCEROS Y/O DE CAPITAL EXTRANJERO)										
020	Aportes									
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
080	Cobro servicios y/o comisiones									
150	Descuentos injustificados									
255	Fallas Técnicas									

16

17

18

19

20

21

22

23

260	Faltas deber de asesoría								
295	Indebida atención al inversionista								
310	Información errada o incompleta								
380	No se remite información al cliente								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
525	SIPLA								
999	SUBTOTAL								

ACCIONES

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

24

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

040	Autorización Oferta Pública Mercado Primario								
085	Compra, intercambio, transferencia, traspaso y/o redención								
155	Desvalorización por riesgos del mercado								
205	Errores colocación y adjudicación								
260	Faltas deber de asesoría								
295	Indebida atención al inversionista								
310	Información errada o incompleta								
320	Información sujeta a reserva								
325	Inscripción en el Registro Nacional de Valores								
360	Negociación por fuera de bolsa								
390	Ofertas públicas mercado secundario								
425	Pérdida ó desvalorización unidad								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
475	Rentabilidad								
500	Retención por parte del emisor								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
540	Suplantación presunta de persona								
999	SUBTOTAL								

25

CALIFICACIÓN DE VALORES Y PORTAFOLIOS

070	Cambios en la calificación otorgada								
310	Información errada o incompleta								
430	Prestación del servicio								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
999	SUBTOTAL								

26

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN AL MERCADO

305	Información periódica								
315	Información relevante								
999	SUBTOTAL								

27

PROTECCIÓN DERECHOS INVERSIONISTAS

010	Acuerdos sobre acciones								
025	Asambleas de accionistas o tenedores de bonos								
035	Atención al accionista por parte del emisor								
125	Deberes de los administradores								
135	Derecho de retiro y de inspección								
170	Distribución de utilidades								
175	Dividendos								
200	Entrega y Redención del título								
330	Intercambio de acciones								
999	SUBTOTAL								

28

CONTRATO DE COMISIÓN

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
130	Demora en el pago de dividendos								
180	Ejecución de órdenes								
185	Ejecución irregular de operaciones								
190	Ejercicio ilegal de la actividad								
260	Faltas deber de asesoría								
310	Información errada o incompleta								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
525	SIPLA								
540	Suplantación presunta de persona								
999	SUBTOTAL								

29

CONTRATO DE CORRESPONSALÍA

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
190	Ejercicio ilegal de la actividad								
210	Exceso de facultades del corresponsal								
260	Faltas deber de asesoría								
310	Información errada o incompleta								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
540	Suplantación presunta de persona								
999	SUBTOTAL								

30

ADMINISTRACIÓN DE VALORES

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
130	Demora en el pago de dividendos								
180	Ejecución de órdenes								
190	Ejercicio ilegal de la actividad								
260	Faltas deber de asesoría								
310	Información errada o incompleta								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
460	Reinversión sin autorización								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
525	SIPLA								
540	Suplantación presunta de persona								
999	SUBTOTAL								

31

INTERMEDIACIÓN DE VALORES

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
190	Ejercicio ilegal de la actividad								
280	Faltas deber de asesoría								
310	Información errada o incompleta								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
525	SIPLA								
540	Suplantación presunta de persona								
999	SUBTOTAL								

32

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR

080	Cobro servicios y/o comisiones								
225	Fallas en cajero automático								
250	Fallas Red Oficina								
255	Fallas técnicas								
285	Inconvenientes servicios financieros								
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
999	SUBTOTAL								

33

SERVICIOS DE PROVEEDORES DE INFRAESTRUCTURA-OTROS

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
080	Cobro servicios y/o comisiones								
095	Condiciones deficientes de infraestructura								
255	Fallas técnicas								
505	Retraso de publicación de información relativa al Mercado Público de Valores								
515	Sanos Usos y Prácticas - Conductas								
999	SUBTOTAL								

34

CESANTÍAS

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

35

PENSIONES VOLUNTARIAS

020	Aportes								
030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)								
060	Calidad de beneficiarios								
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones								
215	Extractos-inconsistencias								
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								
420	Pérdida o desvalorización de la unidad								
440	Publicidad engañosa y/o premios ofrecidos								
470	Rendimientos								
999	SUBTOTAL								

36

PENSIÓN DE INVALIDEZ

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

37

PENSIÓN DE SOBREVIVENCIA

005	Acción de cobro								
020	Aportes								
055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)								
060	Calidad de beneficiarios								
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones								
215	Extractos-inconsistencias								
275	Historia laboral (Certificaciones)								
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación								
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio								
300	Indemnización sustitutiva								
335	Mora en el pago o en el reconocimiento								
345	Múltiple vinculación								
410	Pago irregular en caja								
470	Rendimientos								
540	Suplantación presunta de persona								
550	Vinculación presuntamente fraudulenta								
999	SUBTOTAL								

38

PENSIÓN DE VEJEZ

005	Acción de cobro								
020	Aportes								
055	Bono pensional (Dilación pago, error o no emisión)								
100	Comutación pensional								
145	Desatención en la prestación a reconocerse - pensiones								
275	Historia laboral (Certificaciones)								
280	Inadecuado suministro de información en la vinculación								
290	Indebida atención al consumidor financiero-servicio								
300	Indemnización sustitutiva								
320	Información sujeta a reserva								
335	Mora en el pago o en el reconocimiento								
345	Múltiple vinculación								
215	Extractos-inconsistencias								
410	Pago irregular en caja								

39

480	Reporte centrales de riesgos									
540	Suplantación presunta de persona									
545	Tarifas									
550	Vinculación presuntamente fraudulenta									
999	SUBTOTAL									

SEGURO EDUCATIVO

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
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									

57

SEGURO DE SALUD

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
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									

58

SEGURO POR ENFERMEDADES DE ALTO COSTO

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
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									
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									

59

SEGURO PREVISIONAL DE INVALIDEZ Y SOBREVIVENCIA

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
140	Desatención en la prestación a reconocerse									
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									
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									

60

OTROS SEGUROS

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)									
140	Desatención en la prestación a reconocerse									
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									
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									

61

RIESGOS PROFESIONALES (SEGUROS)

005	Acción de cobro									
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									

62

999	TOTAL									
-----	-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

63

COLUMNA		1	2	3	4	5	6	7		
---------	--	---	---	---	---	---	---	---	--	--

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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
TARJETA DE CRÉDITO			
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
CRÉDITO DE VIVIENDA			
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
CRÉDITO DE CONSUMO Y/O COMERCIAL			
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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

030	Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	110000	Intermediarios Financieros
045	Billetes falsos	240000	Riesgo Operativo
050	Bloqueo (productos)	240000	Riesgo Operativo

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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)

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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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	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

FIDUCIA DE INVERSIÓN

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

OTROS NEGOCIOS FIDUCIARIOS

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

FIDUCIA DE ADMINISTRACIÓN

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

FIDUCIA ADMÓN. INMOBILIARIA PROYECTOS CONSTRUCCIÓN

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

FIDUCIA DE GARANTÍA

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
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

525	SIPLA	220000	Riesgo de Lavado de Activos
540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
FIDUCIA PUBLICA			
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
TITULARIZACIÓN FIDUCIARIA			
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
FONDOS COMUNES ORDINARIOS Y ESPECIALES (FCO y FCE)			
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
FONDOS DE VALORES Y/O DE INVERSIÓN			
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
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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)	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/ó 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/ó 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
315	Información relevante	142000	E, PI y OA: Supervisión a Emisores
PROTECCIÓN DERECHOS INVERSIONISTAS			
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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

CONTRATO DE COMISIÓN

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

CONTRATO DE CORRESPONSALÍA

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

ADMINISTRACIÓN DE VALORES

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

INTERMEDIACIÓN DE VALORES

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

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE PAGO DE BAJO VALOR

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
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

540	Suplantación presunta de persona	240000	Riesgo Operativo
550	Vinculación presuntamente fraudulenta	240000	Riesgo Operativo
PENSIÓN DE VEJEZ			
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
RIESGOS PROFESIONALES I.S.S.			
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
TÍTULOS DE CAPITALIZACIÓN			
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
INTERMEDIACIÓN EN 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
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
SEGURO DE AUTOMÓVILES			
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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

SEGURO OBLIGATORIO DE ACCIDENTES DE TRANSITO SOAT			
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
SEGURO DE VIDA INDIVIDUAL			
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 VIDA GRUPO			
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 COLECTIVO VIDA			
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 DE CUMPLIMIENTO			
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
SEGURO DE RESPONSABILIDAD CIVIL			

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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
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 DE INCENDIO

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 DE TERREMOTO

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 DE SUSTRACCIÓN

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 DE TRANSPORTE

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 DE HOGAR

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. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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 EXEQUIAL			
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 DE ACCIDENTES PERSONALES			
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 EDUCATIVO			
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 DE SALUD			
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 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

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ANEXO No. 1 DEL FORMATO 379 (PROFORMA F.0000-116)

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.

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 379
Proforma F0000-116
Formato y Anexo