SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

CARTA CIRCULAR 37 DE 2011 (Abril 14)

Señores

**REPRESENTANTES LEGALES DE LAS ENTIDADES ASEGURADORAS,
CORREDORES DE SEGUROS Y SOCIEDADES DE CAPITALIZACIÓN.**

Referencia: Seguimiento actividades desarrolladas para la implementación del Sistema de Atención al Consumidor Financiero - SAC

Apreciados señores:

De conformidad con lo señalado en la Circular Externa 015 expedida el 30 de junio de 2010, en la que se establecieron las instrucciones relativas al funcionamiento e implementación del sistema de atención al consumidor financiero – SAC, el cual debía estar en funcionamiento a más tardar el 1º de enero de 2011, se hace necesario que las entidades vigiladas diligencien y remitan a esta Superintendencia el formato adjunto conforme a las instrucciones que se imparten a continuación.

1. Instrucciones de Diligenciamiento

En el encabezado del formato se deberán diligenciar los siguientes datos de la entidad:

Razón social: Escribir en la celda C4 el nombre de la entidad completo.

Tipo y Código de la entidad: Escribir en la celda C5 el número que identifica el tipo de entidad, seguido de un guión y luego si el código correspondiente a la entidad.

Persona Encargada de Atender el Requerimiento: En todos los casos se entenderá que es el representante legal de cada entidad.

E-mail: Diligenciar la celda C7 con la dirección de correo electrónico del representante legal.

Teléfono: Diligenciar la celda C8 con el número de teléfono fijo en donde se pueda localizar al representante legal, en caso que sea necesario aclarar alguna inquietud en relación con la información reportada.

En el contenido del formato deberá diligenciarse la siguiente información:

Columna No.: Contiene la enumeración de los temas a tratar.

Columna Temas del SAC: Contiene la descripción de los temas sobre los cuales las entidades informarán la calificación y el porcentaje del grado de avance.

Columna Calificación: En esta columna se deberá diligenciar la calificación correspondiente y el equivalente en términos porcentuales, al nivel de implementación o desarrollo del tema descrito en la columna Temas del SAC al corte de 31-marzo-11.

Columna Fecha de Finalización Actividad: Se deberá diligenciar con la fecha correspondiente a la fecha de finalización del tema señalado en la columna Temas del SAC.

Columna Responsable y Cargo que ocupa: Se deberá diligenciar con el nombre de la persona responsable del tema indicado en la columna Temas del SAC y su cargo.

2. Criterios de evaluación

Con el objeto de contar con una información uniforme y para efectos de calificación se utilizarán los valores 1, 2, o 3, de acuerdo con los siguientes criterios:

Calificación 1= Corresponde a un nivel de implementación bajo: la actividad no ha pasado de la etapa de planeación; no hay levantamiento de información; no se cuenta con resultados.

Calificación 2= Corresponde a un nivel de implementación medio: la etapa ya tiene datos levantados y/o el proceso está documentado; hay resultados preliminares; hay un diseño que se está validando.

Calificación 3= Corresponde a un nivel de implementación alto: se realizaron los ajustes definitivos; los procesos y/o cálculos están en su versión definitiva; ya están en funcionamiento.

3. Información a enviar

Las entidades deberán acreditar mediante certificación suscrita por el Representante Legal el estado de implementación del SAC, **máximo el 11 de mayo de 2011**.

La información solicitada deberá ser remitida a este Despacho y radicarse con el trámite "758. Estudios Especiales" y remitida al correo electrónico, firmada digitalmente por el Representante Legal, a proteccionconsumidor@superfinanciera.gov.co, referenciándolo "Seguimiento SAC y (Nombre de la Entidad)", dentro del término establecido.

La información reportada, que se entiende confiable, fidedigna, veraz, exacta y ajustada a las disposiciones legales, estará sujeta a verificación de esta Superintendencia.

La solicitud de información a que hace referencia la presente Carta Circular se realiza de conformidad con lo previsto en los artículos 11.2.1.4.35, numeral 17 y 11.2.1.4.40 numeral 1 del Decreto 2555 de 2010. En todo caso las entidades deberán mantener a disposición de esta Superintendencia el cronograma total de actividades desarrollado para la implementación del SAC y la correspondiente información soporte.

Cordialmente,

PAULA LÓPEZ VENDEMIATI

Superintendente Delegada para Aseguradoras e Intermediarios de Seguros y Reaseguros

060000
130000