


CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS (NCM-03)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

- **Modifíquese el artículo 10, Inciso primero de la manera siguiente:**

Generación de información estadística

Art. 10.- La entidad, deberá contar con programas informáticos especializados u otras herramientas informáticas para el debido control de denuncias o inconformidades que los asegurados, beneficiarios, contratante o tomador, presente ante el servicio formal de atención de la entidad, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de denuncias o inconformidades recibidas, casos en proceso o finalizado, conforme al formato descrito en el Anexo No. 1 de las presentes Normas.

- **Modifíquese el artículo 12, Inciso primero de la manera siguiente:**

Divulgación al público sobre resumen estadístico

Art. 12.- La entidad deberá divulgar en su sitio web un enlace que dirija al resumen estadístico sobre el motivo de denuncias o inconformidades recibidas en el trimestre anterior, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

- **Adiciónese el inciso tercero al artículo 13, de la manera siguiente:**

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia en los primeros cinco días hábiles del mes de febrero de 2020, el primer informe que contenga la información relativa al Anexo No. 1 de las presentes Normas.


- **Modifíquese el Anexo No. 1, "Control de Denuncias o Inconformidades", e incorpórese el Anexo No. 2 "Motivos de Denuncias o Inconformidades" de la manera siguiente:**

Anexo No. 1

CONTROL DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES

No.	Requerimiento	Descripción
1	Agencia que recibió la denuncia o inconformidad	Nombre de la agencia, sucursal, oficina o unidad que recibió la denuncia o inconformidad.
2	Número de control	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar la denuncia o inconformidad.
3	Fecha de la denuncia o inconformidad	Fecha en que el asegurado, contratante o beneficiario presentó la denuncia o inconformidad a la entidad.
4	Nombre del usuario o cliente	Nombre del usuario o cliente que presenta la




CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS (NCM-03)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

Anexo No. 1

CONTROL DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES

No.	Requerimiento	Descripción
		denuncia o Inconformidad.
5	Nacionalidad del usuario o cliente	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta la denuncia o inconformidad.
6	Tipo de persona	Si la persona que presenta la denuncia o inconformidad es Natural o Jurídica.
7	Póliza	Número de póliza del seguro.
8	Sexo	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural).
9	Motivo de la denuncia o inconformidad	Código del motivo de la denuncia o inconformidad según Anexo No. 2.
10	Estado de la denuncia o Inconformidad	Estado en el que se encuentra la denuncia o Inconformidad: en proceso o finalizado.
11	Resultado de la resolución	Resultado de la resolución de la denuncia o inconformidad: favorable, desfavorable o desistida por el cliente.
12	Fecha de la resolución	Fecha en la que fue resuelta la denuncia o inconformidad.
13	Nombre de la unidad	Nombre de la unidad responsable en la entidad de atender la denuncia o inconformidad.
14	Factores generadores de riesgo operacional	Factores generadores de riesgo operacional.



CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS SOCIEDADES DE SEGUROS (NCM-03)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

Anexo No. 2



CÓDIGO DE MOTIVO DE DENUNCIAS O INCONFORMIDADES

Código	Detalle de Motivos de Denuncias o Inconformidades
1	Problemas con cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Problemas referidos a reclamos presentados
3	Falta de información sobre el seguro contratado
4	Tiempo de pago de la indemnización
5	Rechazo por siniestro no cubierto
6	Inconformidad con el monto de la indemnización
7	Inconformidad con las condiciones de la póliza de seguros
8	Inconformidad con la cesión de beneficios
9	Cancelación de la póliza de seguros
10	Rechazo por omisiones o declaraciones falsas
11	Rechazo por siniestro fuera de la vigencia del seguro
12	No entrega de póliza de seguros
13	No entrega de endoso o anexo solicitado
14	Inconformidad con el monto de la prima
15	Inconformidad con el deducible o franquicia
16	No recibió certificado de seguro
17	Relacionadas al actuar del intermediario
18	Maltrato en la atención al asegurado o beneficiario
19	Relacionadas a cobros
20	Relacionadas a red de proveedores
21	Reconsideraciones presentadas
22	Otros motivos



