
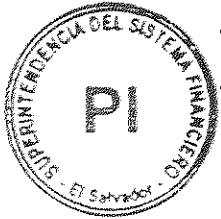


CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM-02)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		



- **Modifíquese el Artículo 16, literal a) de la manera siguiente:**

- a) Tasa de interés nominal que se aplicará por el depósito;

- **Modifíquese el Artículo 34 de la manera siguiente:**

La entidad deberá publicar el primer día de cada mes, en dos diarios de circulación nacional en forma clara y legible las tasas de interés de referencia, la nominal y la efectiva, las comisiones, los recargos y los cobros por cuenta de terceros, que estarán vigentes para dicho mes, tomando de base los formatos descritos en los Anexos Nos. 3, 4 y 5 de las presentes Normas, excepto los bancos cooperativos, quienes deberán exhibirlas en carteleras en sus agencias.

- **Modifíquese el artículo 44, inciso primero y segundo de la manera siguiente:**

La entidad deberá contar con un sistema automatizado de registro, tratamiento, almacenamiento, transmisión, producción, seguridad y control de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente, recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, el cual deberá contener entre otros, el número de casos, motivo de reclamos, casos en procesos o finalizados, conforme al formato descrito en el Anexo No. 6 de las presentes Normas.

El sistema generará estadísticas para conocer cuáles productos de los que ofrece cada entidad son los que presentan mayor número de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, con el objeto de que el Órgano de Administración, tome decisiones con base a información relevante y oportuna de conformidad a lo establecido en el artículo 35 literales d), e), h) y j) de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero.


- **Modifíquese el artículo 46, inciso primero de la manera siguiente:**

La entidad deberá divulgar en el sitio Web un enlace que dirija al resumen estadístico sobre los motivos de reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el trimestre anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, así como indicadores de eficiencia de los casos resueltos y los tiempos máximos para la resolución de éstos.

- **Modifíquese el artículo 47, inciso segundo de la manera siguiente:**

En caso de no haber reclamos o gestiones que involucran cualquier queja o inconformidad expresada por el cliente recibidas en el mes anterior, relacionadas a productos o servicios financieros, la entidad remitirá a la Superintendencia una nota en la que haga constar tal situación.



CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM-02)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

- **Modifíquese el artículo 51, de la manera siguiente:**

Las entidades deberán remitir a la Superintendencia el Anexo No.1 de las "Normas para la Transparencia de la Información de los Servicios Financieros" (NPB4-46), denominado "Control de Reclamos o Denuncias" hasta el mes de enero de 2020, con la información correspondiente al mes de diciembre de 2019.

- **Adiciónese el inciso segundo en el artículo 52, 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 mes de enero 2020 de conformidad al Anexo No. 6 de las presentes Normas.



- **Modifíquese el Anexo No. 6 "Control de Reclamos o Denuncias" e incorpórese el Anexo No. 7 "Códigos de Operaciones - Servicios - Productos" y Anexo No. 8 "Códigos de Motivos de Reclamos" de la manera siguiente:**

Anexo No. 6

### CONTROL DE RECLAMOS O DENUNCIAS

N°	Requerimiento	Descripción
1	Agencia que recibió el reclamo	Nombre de la agencia, sucursal, oficina, unidad, o canal en el cual se recibió el reclamo la entidad.
2	Número de control	Número de seguimiento o control asignado por la entidad para referenciar el reclamo.
3	Fecha del reclamo	Fecha en la cual el cliente o usuario presentó su reclamo.
4	Nombre del usuario o cliente	Nombre del usuario o cliente que presenta el reclamo.
5	Nacionalidad del usuario o cliente	Nacionalidad del usuario o cliente que presenta el reclamo.
6	Tipo de persona (Natural o Jurídica)	Si la persona que presenta el reclamo es Natural o Jurídica.
7	Número de Identificación Tributaria	Número de Identificación Tributaria.
8	Tipo de Documento de Identidad	Documento con el que se identifica: Documento Único de Identidad, Pasaporte o carné de residente.
9	Número de Documento de Identidad	Número de Documento de Identidad.
10	Sexo	Sexo de la persona (siempre y cuando ésta sea persona natural).
11	Producto, servicio u operación relacionado con el reclamo	Código del producto, servicio u operación relacionada con el reclamo según Anexo No. 7.
12	Motivo del reclamo	Código del reclamo según Anexo No. 8.
13	Estado del reclamo	Estado en el que se encuentra el reclamo: en proceso o finalizado.
14	Resultado de la resolución	Resultado de la resolución del reclamo: favorable, desfavorable o

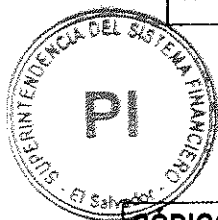


CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM-02)	 
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

N°	Requerimiento	Descripción
		desistida por el cliente.
15	Fecha de la resolución	Fecha en la que se finalizó la gestión del reclamo.
16	Nombre de la unidad	Nombre de la unidad responsable de resolver el reclamo.
17	Factores generadores de riesgo operacional	Factores generadores de riesgo operacional.


Anexo No. 7

**CÓDIGOS DE OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS**



CÓDIGO	OPERACIONES – SERVICIOS – PRODUCTOS
1	Depósitos de Ahorros
2	Depósitos a Plazo
3	Cuenta Corriente
4	Depósitos por Compensación por Tiempo de Servicios
5	Tarjetas de Débito
6	Créditos Empresas
7	Créditos de Consumo
8	Créditos Hipotecarios
9	Factoring y/o Descuento
10	Cartas Fianza / Fianzas
11	Avales y Otras Garantías
12	Fideicomisos
13	Cajas de Seguridad
14	Transferencia de Fondos
15	Banca Electrónica
16	Cajeros Automáticos
17	Problemas referidos al servicio de atención al usuario del sistema financiero
18	Seguros
19	Programa de protección contra robo, fraude, hurto y extravío de tarjeta de débito
20	Colecturía
21	Servicios de envíos y recepción de dinero (Pago y recepción de Remesas)
22	Servicios Varios



CN-17/2019	MODIFICACIONES A: NORMAS TÉCNICAS PARA LA TRANSPARENCIA Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS BANCARIOS (NCM-02)	
Aprobación: 23/10/2019		
Vigencia: 14/11/2019		

Anexo No. 8

### CÓDIGOS DE MOTIVOS DE RECLAMOS

CÓDIGO	DETALLE DE RECLAMOS
1	Cláusulas del contrato, pólizas, condiciones, acuerdos
2	Información sobre operaciones, productos y servicios
3	Cobros de intereses, comisiones, recargos y cargos a cuenta de terceros
4	Tasas de interés, comisiones, u otras condiciones pactadas
5	Sobregiro de la cuenta
6	Operaciones en cuenta (retiros y depósitos)
7	Retenciones de fondos a productos de crédito y debito
8	Cancelación de cuenta
9	Problemas con cheques (mal emitidos, rechazados, duplicados, falsos)
10	Liquidaciones erradas
11	Problemas referidos a seguros o información sobre el seguro contratado
12	Problemas en la ejecución o tasación de garantías
13	Problemas en el servicio de custodia de valores de conformidad al literal I) del artículo 51 de la Ley de Bancos
14	Operaciones en cuenta no reconocidas (consumos, disposiciones de efectivo, retiros, cargos, abonos y saldos)
15	Envío de correspondencia (estados de cuentas, notas de cargo, cronograma de pagos, entre otros)
16	Información en la Central de Riesgos y/o rectificación de la información
17	Transacciones no procesadas (incluye problemas en el funcionamiento de operaciones por Internet, problemas en diferencial cambiario, otros)
18	Rectificación de pago de servicios (cliente/empresa)
19	Demora o falta de la devolución de documentos valorados/bienes
20	Problemas relacionados con los cajeros electrónicos (no dispensó efectivo, voucher)
21	Problemas con servicios brindados a través de canales electrónicos
22	Fallas del sistema informático que dificultan operaciones y servicios
23	Difusión de información de operaciones sin autorización del cliente
24	Entrega a beneficiarios de fondos
25	Calidad en la atención al usuario
26	Otros motivos

