

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

¿Qué es la Defensoría del Consumidor Financiero?

Es una institución orientada a la protección especial de los Consumidores Financieros, y como tal, deberá ejercer con autonomía e independencia sus funciones.

De acuerdo con lo establecido por la Ley 1328 de 2009, reglamentada por el Decreto 2555 de 2010, los establecimientos de crédito deberán contar con un Defensor del Consumidor Financiero.

¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero de Iris CF?

Iris Neofinanciera ha designado para ejercer las funciones de Defensoría del Consumidor Financiero a las siguientes personas:

- Principal: Doctor Darío Laguado Monsalve
- Suplente: Doctor Carlos Fernando Durán Preciado

¿Cuáles son los datos para contactar al Defensor del Consumidor Financiero de Iris CF?

Contacto Telefónico: (601)3736697 o (601)5970412-3203981187

Dirección: Calle 70A No. 11-83, Quinta Camacho, Bogotá

Horario de atención: Lunes a Viernes de 9:00 am a 4:00 pm

Página Web: www.defensorialg.com.co

Adicionalmente, se podrán radicar las comunicaciones dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero en cualquier oficina o canal de atención que utilice Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A.

Por el siguiente canal virtual de Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A., los Consumidores Financieros podrán interponer las quejas dirigidas al Defensor del Consumidor Financiero: <https://www.dannregional.com.co/contactanos/> (ese link va para las páginas de Dann regional y Iris CF) para la de Iris (<https://www.iris.com.co/contacto/>)

¿Cuáles son las funciones del Defensor del Consumidor Financiero?

- Atender de manera oportuna y efectiva a los Consumidores Financieros.
- Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los Consumidores, las quejas que estos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establezca para tal fin.
- Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y LA ENTIDAD, en los términos de la ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan.
- Ser vocero de los Consumidores Financieros ante LA ENTIDAD.

- Efectuar recomendaciones a LA ENTIDAD relacionadas con los servicios y la atención al Consumidor Financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los Consumidores Financieros.
- Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC (Servicio de Atención al Consumidor).

¿Cuáles son las formalidades que se deben cumplir para acudir al Defensor del Consumidor Financiero?

Para interponer una queja contra LA ENTIDAD, no se exige ninguna formalidad, toda vez que basta con enviar un escrito relacionando los datos personales, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de la queja o reclamo; el cual podrá ser remitido directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, así como a través de las agencias o medios que LA ENTIDAD tenga a disposición de los Consumidores Financieros para la presentación de las mismas o por medio de la Superintendencia Financiera de Colombia y/o organismo de autorregulación.

¿Cuáles son los asuntos que le corresponde conocer al Defensor del Consumidor Financiero?

- En cuanto a quejas, en tanto estén referidas a un posible incumplimiento de LA ENTIDAD de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrece o presta, o respecto de la calidad de los mismos.
- Como vocero de los Consumidores Financieros, para presentar recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios y atención a los Consumidores Financieros, sobre eventos que hubieran merecido su atención y que a su juicio, puedan mejorar y facilitar las relaciones entre LA ENTIDAD y los Consumidores Financieros, la correcta prestación del servicio, la seguridad en el desarrollo de las actividades de LA ENTIDAD y la participación en la identificación de la causa raíz de situaciones que afecten la calidad en los productos y servicios ofrecidos.
- Como conciliador, para lo cual el Consumidor Financiero o LA ENTIDAD podrán poner el asunto en conocimiento del Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.

¿Cuáles son los asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero?

- Los que no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a LA ENTIDAD.
- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral, o hayan sido resueltos en estas vías.
- Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
- Los que tengan por objeto los mismos hechos y afecten a las mismas partes, cuando hayan sido objeto de decisión previa por parte del Defensor.
- Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, superen los 100 SMMLV al momento de su presentación.

¿Cuál es el procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte del Defensor del Consumidor Financiero?

Si el Defensor del Consumidor Financiero determina que la queja o reclamo presentado es de su competencia, dará traslado de ella a LA ENTIDAD, a fin de que allegue la información y presente los argumentos en que fundamenta su posición, dentro de un término máximo de 8 días hábiles contados desde el día siguiente al que se haga traslado.

El Defensor del Consumidor Financiero deberá evaluar la información aportada y resolver la queja o reclamo en un término máximo de 8 días hábiles contados a partir del día siguiente al vencimiento del término estipulado en el párrafo anterior.

En el caso que la decisión sea desfavorable al Consumidor Financiero, este puede acudir a otros medios de protección de sus derechos.

¿Ante que instancia puede acudir el Consumidor Financiero para presentar sus quejas o reclamaciones?

Al Consumidor Financiero le asiste el derecho para escoger entre acudir directamente a LA ENTIDAD, al Defensor del Consumidor Financiero, a la Superintendencia Financiera de Colombia o a los organismos de autorregulación para presentar su queja, resaltando que cada una de estas instituciones evaluará los trámites dentro del marco de competencia que le corresponda.

¿Cuál es el alcance y los efectos de las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero?

De conformidad con el Reglamento del Funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero de Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A., LA ENTIDAD no se encuentra obligada a cumplir con el contenido de las decisiones proferidas por el Defensor del Consumidor Financiero.

¿Cuál es el régimen sancionatorio que aplica al Defensor del Consumidor Financiero y a LA ENTIDAD?

El Defensor del Consumidor Financiero puede ser sancionado por la Superintendencia Financiera de Colombia, previa investigación administrativa, por incumplimiento de las funciones a su cargo. Además, LA ENTIDAD también podrá ser sancionada por no proveer la información y recursos suficientes para lo que se necesite, de conformidad con la normatividad vigente.

¿Cuál es el procedimiento para solicitar una conciliación ante el Defensor del Consumidor Financiero y los efectos de la misma?

- El Consumidor Financiero Y LA ENTIDAD podrán solicitar de manera expresa al Defensor del Consumidor Financiero su deseo de que el caso que originó la inconformidad sea atendido en desarrollo de la función de conciliación.
- La conciliación es un mecanismo para la solución de conflictos por medio del cual, el Consumidor Financiero y LA ENTIDAD manifiestan sus intereses y necesidades asistidos por el Defensor del

Consumidor Financiero, con quien intercambian ideas y propuestas que permitan resolver las diferencias entre estos.

- Las conciliaciones que se adelanten ante el Defensor del Consumidor Financiero serán gratuitas para los Consumidores Financieros.
- El documento de conciliación prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.
- El documento en el cual conste la conciliación realizada entre LA ENTIDAD y el Consumidor Financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia.