



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

**INFORME DE GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL
CONSUMIDOR FINANCIERO DE
IRIS COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.
Enero - diciembre de 2022**

Febrero 2023



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

TABLA DE CONTENIDO

I.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	2
1.- Aspectos relevantes sobre esta función	2
2.- Estadísticas- Análisis cuantitativo y cualitativo	3
2.1.- Motivos de queja	3
2.2.- Pronunciamientos emitidos por la Defensoría	5
2.3.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2022	6
2.4.- Reincidencias	6
2.5.- Casos en los que Iris Compañía de Financiamiento S.A. no colaboró con la Defensoría	6
2.6.- Casos en los que Iris Compañía de Financiamiento S.A. no aceptó el concepto de esta Defensoría a favor del cliente	7
II. PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS.....	7
III.- LAS VOCERIAS.....	7
IV.- REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LAS CONCLUSIONES DE LOS CONCEPTOS EMITIDOS.....	7
V.- PRÁCTICAS INDEBIDAS, ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS.....	8
VI.- LAS CONCILIACIONES	8
VII.- REUNIONES.....	8
VIII.- RECOMENDACIONES	11
IX.- ANEXOS.....	12



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Bogotá, D.C., 07 de febrero de 2023

Doctor
Moris Mishaan Millan
Presidente Junta Directiva
Iris CF - Compañía de Financiamiento S.A.
Medellín

Ref.- Informe de gestión DCF
Año 2022

Señor presidente:

Para dar cumplimiento a lo que disponen el literal g) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010, la Circular 015 de 2007, la Circular 024 de 2013, la Circular Básica Jurídica 029 de 2014, y la Circular Externa 013 de 2022 expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, presentamos el informe correspondiente al desarrollo de las actividades y servicios que como Defensores del Consumidor Financiero estuvimos a nuestro cargo durante el año 2022.

Durante el año 2022 nuestras relaciones con Iris Compañía de Financiamiento S.A. se desarrollaron dentro del marco de respeto, autonomía e independencia que exigen la Ley 1328 de 2009, el decreto 2555 de 2010 y el Reglamento de La Defensoría, bajo los siguientes criterios:

I.- ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

1.- Aspectos relevantes sobre esta función

a.1.- La Defensoría considera que las entidades vigiladas (en adelante **EV**) pueden tomar las quejas que presentan sus clientes o usuarios como una oportunidad de mejoramiento dentro de los procesos que den lugar a las mismas porque las quejas contienen revelaciones que permiten mejorar el análisis de la calidad del servicio porque los clientes también son parte del valor de la empresa y son los directamente afectados por los procesos y decisiones que les generan daños, ya sea porque no comprenden las características y términos dentro de los cuales se les prestan servicios o porque los funcionarios operativos incurren en errores que al final también resultan perjudiciales para la entidad financiera.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

a.2.- Cada queja en sí misma es una oportunidad para que la EV evalúe, revise y si es del caso modifique las estrategias comerciales o administrativas que causan quejas frecuentes o reiterativas y afectan su imagen institucional.

a.3.- Desde nuestro punto de vista la queja también sirve para evaluar la calidad de los instrumentos y métodos de comunicación con los clientes o con los funcionarios operativos y al mismo tiempo es útil para verificar el nivel o grado de conocimientos específicos que sobre cada producto y servicio tienen quienes atienden al público y orientan a los clientes sobre los trámites, los costos, las limitaciones de los productos y otras particularidades análogas.

2.- Estadísticas- Análisis cuantitativo y cualitativo

En el transcurso del año 2022 la Defensoría recibió setenta y nueve (**79**) quejas de los consumidores financieros de Iris Compañía de Financiamiento S.A., todas relacionadas con el producto “Crédito de Consumo y/o Comercial”.

2.1.- Motivos de queja

2.1.1.- Motivos de queja- Formato 378

setenta y nueve (**79**) quejas tramitadas a través de la DCF, cuarenta (**40**) quedaron registradas de acuerdo con la metodología que en ese momento se aplicaba para diligenciar el formato 378 de la Superintendencia Financiera de Colombia, reglamentado por la Circular 045 de 2006.

Seis (**06**) motivos, generaron las cuarenta (**40**) quejas, los cuales individualizamos en la siguiente tabla junto con el número de quejas recibidas por cada uno, evidenciando los motivos más representativos en términos de quejas

Motivos de queja - Formato 378	N° Quejas	%
30-Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)	18	45,00%
380-No se remite información al cliente	8	20,00%
480-Reporte centrales de riesgos	7	17,50%
290-Indebida atención al consumidor financiero-servicio	4	10,00%
540-Suplantación presunta de persona	2	5,00%
280-Inadecuado suministro de información en la vinculación	1	2,50%
Total	40	100,00%



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

2.1.2.- Motivos de queja- Formato 410

Con la puesta en marcha de Smart-S en el mes de julio del año pasado, la clasificación de producto y motivo de queja fue modificado y empezamos a utilizar el formato 410. setenta y nueve (79) quejas tramitadas a través de la DCF, treinta y nueve (39) quedaron registradas de acuerdo con el formato 410 relacionado con el sistema Smart-Supervision de la Superintendencia Financiera de Colombia, reglamentado por la Circular 023 de 2021.

Dieciocho (18) motivos, generaron las treinta y nueve (39) quejas, los cuales individualizamos en la siguiente tabla junto con el número de quejas recibidas por cada uno, evidenciando los motivos más representativos en términos de quejas:

Motivo de queja - Formato 410	N° Quejas	%
920 - No entrega de paz y salvo	9	23,08%
903 - Información o asesoría incompleta y/o errada	5	12,82%
948 - Omisión o envío tardío o inoportuno de informes, extractos o reportes a los que esté obligada la entidad.	3	7,69%
902 - Dificultad en el acceso a la información	3	7,69%
918 - No cancelación o terminación de los productos	3	7,69%
949 - Errores en el contenido de la información en informes, extractos o reportes.	2	5,13%
932 - No levantamiento de reporte negativo a centrales de riesgo	2	5,13%
928 - Demora en la respuesta a quejas, reclamos o peticiones	2	5,13%
954 - Incrementos de tarifas no pactadas o informadas	1	2,56%
915 - Diferencia del producto expedido con el solicitado o cotizado o simulado	1	2,56%
946 - Demora en la atención o en el servicio requerido	1	2,56%
904 - Información inoportuna	1	2,56%
956 - Modificación de condiciones en contratos	1	2,56%
936 - Información incompleta y/o errada en la ejecución	1	2,56%



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

Motivo de queja - Formato 410	N° Quejas	%
957 - Inconsistencia en el cobro de comisiones - Descuentos injustificados	1	2,56%
939 - Transacción mal aplicada	1	2,56%
299 - Otros motivos (ESTABLECIMIENTOS DE CRÉDITO)	1	2,56%
931 - Reporte injustificado a centrales de riesgo	1	2,56%
Total	39	100,00%

2.2.- Pronunciamientos emitidos por la Defensoría

En el transcurso de 2022 emitimos setenta y ocho **(78)** pronunciamientos. Estos pronunciamientos se clasificaron con base en la terminología que impuso la Superintendencia Financiera de Colombia en la Circular 045 de 2006.

2.2.1.- Conceptos a favor del consumidor financiero

En Dos **(2)** pronunciamientos, el dictamen de la Defensoría favoreció al Consumidor Financiero, con una participación relativa del **2,56%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.2.2.- Decisiones rectificadas

veintitrés y tres **(23)** pronunciamientos se clasificaron como *rectificados*.¹, con una participación relativa del **29,49%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.2.3.- Conceptos a favor de Iris Compañía de Financiamiento S.A.

Cuarenta **(40)** pronunciamientos se clasificaron como conceptos a favor de Iris Compañía de Financiamiento S.A., con una participación relativa del **51,28%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

¹ Reclamos sobre las cuales la entidad vigilada por la SFC acepta las reclamaciones del cliente antes de la decisión o pronunciamiento de La Defensoría.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

2.2.4.- Casos en los que esta Defensoría carecía de competencia

En trece **(13)** quejas consideramos que la Defensoría no tenía competencia para emitir dictamen alguno, por estar relacionados con los asuntos que quedaron excluidos del servicio de la Defensoría en el Art. 14 de la Ley 1328 de 2009, con una participación relativa del **16,67%**, sobre el total de pronunciamientos emitidos por la Defensoría.

2.2.5.- inadmisiones o casos anulados en la plataforma “Coral”

Seis **(06)** casos fueron inadmitidos y no se inició el trámite de queja por las siguientes razones:

- a.- En la mayoría de los casos, hay una queja en curso relacionada con los mismos hechos
- b.- En algunos casos, el cliente se equivoca al elegir la entidad contra la cual tiene queja.
- c.- Por un error operativo, al registrar la queja en el aplicativo.

2.3.- Quejas en trámite al cierre del 31 de diciembre de 2022

Al cierre de 2022, una **(1)** queja quedó pendientes de respuesta por parte de Iris S.A., la cual estaba dentro del término que la Ley les concede, para enviar la respuesta a la Defensoría.

2.4.- Reincidencias

Hicimos el mayor esfuerzo para identificar las que la Circular 013 califica como “reincidencias” y concluimos que como la actividad de la Defensoría en relación con cada queja termina al declarar su incompetencia o al emitir el concepto (o la reconsideración si fuere necesario), no pudimos saber si después de “haber efectuado ajustes o rectificaciones”, la EV cumplió total o parcialmente o si no cumplió esas decisiones.

2.5.- Casos en los que Iris Compañía de Financiamiento S.A. no colaboró con la Defensoría

Hemos incluido este ordinal como parte del Informe para satisfacer la exigencia a la que se refiere la Circular 015 de 2007 y la Circular 013 de 2022 de la Superintendencia Financiera de Colombia. En el caso concreto de Iris S.A. consideramos que siempre, sin excepción, recibimos la colaboración necesaria para el desarrollo de los trabajos que a la Defensoría del Consumidor Financiero le corresponden.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

2.6.- Casos en los que Iris Compañía de Financiamiento S.A. no aceptó el concepto de esta Defensoría a favor del cliente

Con la entrada en vigencia o con la puesta en marcha de Smart-supervision reglamentado por la Circular 023 de 2021 de la SFC, la Defensoría hizo varias mejoras al aplicativo “Coral” entre ellas, a mediados del mes de julio del año pasado agregó la opción en el perfil entidad, de acoger o no acoger el pronunciamiento emitido por la Defensoría.

Con relación a los dos (2) pronunciamientos, en los que el pronunciamiento de la Defensoría fue favorable al consumidor financiero, no hubo objeciones por parte del Iris S.A. sobre nuestra decisión.

II. PRONUNCIAMIENTOS DE INTERÉS

En el año 2022, esta Defensoría considera que no se presentaron pronunciamientos de interés.

III.- LAS VOCERIAS

3.1.- Aspectos relevantes sobre esta función:

Desde nuestro punto de vista, las vocerías pueden ser el trabajo de mejor provecho para la Entidad porque a través de ellas los administradores pueden identificar asuntos que merecen su atención, lo cual no significa que a través de las vocerías haya siquiera asomo de alguna intrusión de la Defensoría en los terrenos de la administración porque nada de lo que se dice en las vocerías es obligatorio, y la razonabilidad de lo que la Defensoría diga en esos pronunciamientos se debe explicar por sí sola.

3.2.- Descripción de los casos en los que esta Defensoría ejerció la función de vocería

En el transcurso de 2022 esta Defensoría no le presentó ninguna vocería a Iris Compañía de Financiamiento S.A.

IV.- REVISIÓN DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN Y LAS CONCLUSIONES DE LOS CONCEPTOS EMITIDOS

Durante el transcurso de 2022, no recibimos solicitudes de la Iris C.F. S.A., relacionadas con la emisión de un concepto de la DCF sobre los contratos de adhesión.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

V.- PRÁCTICAS INDEBIDAS, ILEGALES, NO AUTORIZADAS O INSEGURAS

En el transcurso del 2022 la Defensoría no identificó en Iris Compañía de Financiamiento S.A., prácticas que se pudieran considerar como *indebidas, ilegales o inseguras*

VI.- LAS CONCILIACIONES

6.1.- Aspectos relevantes de esta función:

El literal C del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que una de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, es la de “Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes” (...).

En el transcurso de 2022 la Defensoría no recibió solicitudes de conciliación por parte de los consumidores financieros de Iris Compañía de Financiamiento S.A.

VII.- REUNIONES

7.1.- Reuniones con Iris CF S.A.

El 21 de diciembre del año pasado, la Defensoría tuvo reunión virtual con la Revisoría Fiscal de Iris CF S.A, en la que se trataron temas como: (i) estadísticas de quejas tramitadas a través del canal de la Defensoría, y, (ii) las reuniones que se llevaron a cabo con relación a las exigencias de la circular 013 de 2022 y lo relacionado con el sistema Smart-Supervisión de la SFC.

7.2.- Reuniones Colectivas

En el transcurso de 2022, la Defensoría desarrollo tres reuniones, con la participaron de todas las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios.

7.2.1. Reunión de abril de 2022

La Defensoría llevó a cabo una reunión presencial con todas las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios, con el objetivo de presentar los avances en cuanto a Smartsupervision, Seguridad y Ciberseguridad de la información, Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) y ajustes en la herramienta Coral, todos

Cil. 70A N° 11-83 • Bogotá, D.C. • Tels. 601 235 1604 – 601 543 9855

www.defensorialg.com.co



encaminados hacía el mejoramiento continuo de nuestra compañía. Se envió un informe a la coordinadora el cual enviamos anexo a este Informe

7.2.1. Reunión octubre de 2022

Aplicación Circular 013 de 2022

Se llevo a cabo una reunión colectiva, con las entidades a las cuales prestamos nuestros servicios, para compartir avances y resolver dudas relacionadas con las exigencias de la Circular 013 de 2022. Cada una de las entidades tenía sus procesos ajustados y organizados, se acordó hacer reuniones con las entidades que las solicitaran, para revisar con la Defensoría temas puntuales sobre la Circular 013. La pregunta principal en ese momento estuvo relacionada con el Nuevo Estatuto de Conciliación y para presentar el tema, se acordó con los participantes llevar cabo una reunión para la explicación del tema de forma detallada.

7.2.1. Reunión noviembre de 2022

Presentación sobre los temas relevantes de la conciliación y el Nuevo Estatuto de Conciliación (Ley 2220 de 2022)

1.- Aspectos sobre la conciliación:

El literal C del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 dispone que una de las funciones del Defensor del Consumidor Financiero, es la de “Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos indicados en la Ley 640 de 2001, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el consumidor financiero y la entidad vigilada podrán poner el asunto en conocimiento del respectivo Defensor, indicando de manera explícita su deseo de que el caso sea atendido en desarrollo de la función de conciliación. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes” (...).

1.1.- ¿Qué es?: La conciliación es un servicio gratuito a través del cual los clientes que tengan diferencias de carácter patrimonial que pueden dar lugar a un pleito, pueden proponer una fórmula de arreglo que si se llegara a coger por el cliente y el Banco, le podría dar fin a dicho conflicto y el acuerdo será obligatorio para las partes.

1.2.- Requisitos de la solicitud de conciliación: la solicitud de conciliación debe tener por lo menos:

- a.- Indicación del conciliador o el centro de conciliación a quien se dirige.
- b.- Individualización de las partes, es decir, nombre y cédula del cliente, y el nombre del Banco.
- c.- Descripción de los hechos que fundamentan el pleito.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

- d.- Pretensiones del cliente.
- e.- Pruebas que quiera aportar.
- f.- Dirección de contacto.

1.3.- Gratuidad: el acceso a la conciliación es totalmente gratuito.

1.4.- Cómo se tramita la solicitud de conciliación ante la Defensoría: Las solicitudes de conciliación se tramitan a través de la Página Web: www.defensorialg.com.co, en el mismo formato publicado en la página, mencionado en el asunto: solicitud de conciliación.

1.5.- Forma de la conciliación:

- a.- La atención de las conciliaciones, se llevarán a cabo en unas jornadas organizadas de común acuerdo entre la Defensoría, el Banco y el Consumidor Financiero.
- b.- Las conciliaciones se llevan a cabo de manera virtual y no tiene costo alguno para el cliente.

1.6.- Las indicaciones para el convocante son las siguientes:

- a.- Debe entrar 10 minutos antes de la hora programada:
- b.- Debe enviar antes de la audiencia de conciliación la imagen de su documento de identidad al correo que le indiquen en su momento
- c.- La conciliación solo puede tratar el tema concreto que dio lugar a su solicitud, sin necesidad de referirse a antecedentes y dificultades personales.
- d.- Para exponer lo que pretende tendrá 10 minutos, y después se le dará la palabra a entidad financiera para que decida libremente si acoge su propuesta, si no la acoge, o si tiene otra propuesta.
- e.- El éxito depende de quienes participemos en la reunión.

1.7.- Quién es el competente en la Defensoría para llevar a cabo la conciliación: tanto el DCF Principal como el DCF Suplente, pueden llevar a cabo la conciliación.

1.8.- Asuntos que no son susceptibles a conciliación ante la Defensoría del Consumidor Financiero:

- a.- Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a cada EV.
- b.- Los concernientes al vínculo laboral entre la EV y sus empleados.
- c.- Aquellos que se deriven de la condición de accionista de una EV.
- d.- Los relacionados con el reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, así como el reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguros, salvo los que están



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Laguado Giraldo

relacionados con la calidad del servicio en el reconocimiento en uno y otro caso, evento en el cual serán de conocimiento de EL DEFENSOR.

e.- Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite ante autoridades judiciales, en etapa arbitral o administrativa o hayan sido resueltas por tales autoridades.

f.- Aquellos relacionados con la decisión de prestar o no un servicio, suministrar o no un producto, o con las condiciones impuestas para la prestación de un servicio, la celebración de un contrato o la vinculación o admisión de determinada persona como cliente, afiliado, usuario, codeudor o garante de cualquier tipo de producto, contrato o servicio.

g.- Los conflictos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

h.- Las quejas que tengan por objeto los mismos hechos, se relacionen con el mismo producto, afecten a las mismas partes y hayan sido objeto de decisión previa por parte de EL DEFENSOR.

i.- Las que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) o más años de anterioridad a la fecha de presentación de la queja.

1.9.-Efectos del acta de acuerdo conciliatorio:

a.- Mérito ejecutivo: quiere decir que con el acuerdo, las partes pueden exigir su cumplimiento judicialmente.

b.- Cosa juzgada: inmutabilidad de lo decidido en el acuerdo, es decir, lo decidido no podrá modificarse.

2.- Se respondieron preguntas sobre la presentación y lo explicado.

Recomendaciones del Dr. Laguado:

1.- Digitalizar la información y los documentos relacionados con el proceso de conciliación.

2.- Explicar de una manera dinámica a los consumidores financieros que pueden solicitar la conciliación, y que es gratuita.

3.- Explicar en sus páginas web que se puede conciliar a través de la Defensoría.

VIII.- RECOMENDACIONES

8.1.- Sugerencias sobre los asuntos relacionados con la conciliación

En el mes de noviembre del año pasado enviamos un documento llamado “Guía Básica” en el cual se compartieron asuntos relevantes sobre la conciliación y los datos de contacto de la DCF.



DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO
Laguado Giraldo

IX.- ANEXOS

- 1.- Anexo N° 1. Informe presentado en la reunión colectiva en abril de 2022
- 2.- Anexo N° 2 Presentación Ley 2220 - Estatuto de Conciliación.

Quedo a sus órdenes para cuanto se relacione con este Informe y nuevamente agradezco que Iris Compañía de Financiamiento S.A. nos haya dado la oportunidad de participar en los trabajos que se relacionan con la Defensoría del Consumidor Financiero.

Respetuosamente,

DARIO LAGUADO MONSALVE
Defensor del Consumidor Financiero