



Medellín, 28 de febrero de 2023

Señores
ACCIONISTAS
IRIS CF - COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.

Asunto: Informe del Representante Legal sobre las actuaciones adelantadas frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero, el plan de acción implementado, y los casos y asuntos que el Defensor haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva

Estimados Accionistas:

En cumplimiento de las estipulaciones consagradas en la Parte I, Título III, Capítulo II, numeral 2.7.3.7. de la Circular Básica Jurídica, se presenta el Informe del Representante Legal sobre las actuaciones adelantadas por la Compañía por frente a las recomendaciones o propuestas realizadas por el Defensor del Consumidor Financiero, en adelante el “DCF”, el plan de acción implementado, y los casos y asuntos que el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva.

Es de resaltar que en el mes de febrero de 2022 se recibió por parte de la **DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO LAGUADO GIRALDO** el Informe de su Gestión correspondiente al periodo enero - diciembre de 2021, por medio del cual, el DCF efectuó las siguientes sugerencias y recomendaciones, respecto a las cuales, se relacionan las actuaciones y planes de acción implementados por parte de **IRIS CF - COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO S.A.**:

5.1.- Como la puesta en marcha del proyecto Smartsupervision que está imponiendo la SFC, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Circular Externa 023 de 2021 de la SFC, sugerimos que paso a paso con el cronograma que defina la SFC, esa entidad haga los ajustes pertinentes en el SAC y los lleve al conocimiento de la Junta directiva para lo de su competencia.

Actuación o plan de acción implementado: Se comparte la información relacionada con el desarrollo del proyecto Smartsupervision¹:

¹ El Smartsupervision es una herramienta que tiene por objeto que la SFC acceda a la información de la gestión de quejas y reclamos de todo el sector financiero en tiempo real, permitiendo que las entidades vigiladas cuenten con la información de las quejas o reclamos recibidos en la SFC de manera automática.

- El plan de trabajo se desarrolló bajo los lineamientos establecidos en la Circular Externa 023 de 2021, llevando así un cronograma detallado en relación con las indicaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia y las reuniones realizadas semanalmente con el Ente Supervisor.
- El proyecto de Smartsupervision no fue presentando ante la Junta Directiva como uno de los proyectos para el 2022, ya que fue ejecutado con recursos internos como parte de las mejoras de los productos que se encuentran en operación y no fue necesario la contratación de servicios de un tercero.
- En virtud de lo anterior, en el segundo semestre de 2022 comenzó a operar el proceso de Smartsupervision.

5.2.- Con motivo de la puesta en marcha del proyecto Smartsupervision estamos ajustando el aplicativo CORAL para cambiar el formato de clasificación de las quejas e incluir las nuevas categorías o datos que exige la SFC y al mismo tiempo estamos desarrollando algunas mejoras en el aplicativo para garantizar el cumplimiento en la prestación de nuestros servicios. Sugerimos que esa entidad, a través del área de capacitación o de talento humano, prepare o capacite a los funcionarios encargados de tramitar las quejas en las particularidades del aplicativo CORAL, siguiendo el manual que ya se conoce y teniendo presente que la frecuente rotación del personal exige un proceso de capacitación continuo.

Actuación o plan de acción implementado: El aplicativo CORAL es gestionado directamente por la Secretaría General de la Compañía, frente a lo cual, los funcionarios de dicha área se encuentran plenamente capacitados para el manejo de la plataforma y la atención oportuna de las quejas que ingresan a través del DCF. Como soporte de ello, se tiene que la totalidad de las quejas fueron atendidas dentro del término legal y sin incurrir en ningún tipo de riesgo operativo en cuanto al manejo de la herramienta.

6.1.- Sobre régimen de habeas data

Teniendo en cuenta lo manifestado en la Ayuda de Memoria N° 23, reseñada más arriba, sugerimos a la E.V., de cara al año 2022, que tenga en cuenta los cambios introducidos por la Ley 2157 en los cuales se necesita preparación o ajustes por parte de las E.V., a saber: i) notificación previa al reporte e implementación de mensajes electrónicos para tal fin, ii) actualización de calificaciones de cartera de manera simultánea a la actualización sobre reportes de comportamiento de pago, iii) criterios para prestación de productos y servicios a la luz del régimen de habeas data y actualización del SAC, iv) actualización de reportes en caso de suplantación personal del titular de la información y v) adopción.

Actuación o plan de acción implementado: Se comparte la información relacionada con la implementación de la Ley 2157 de 2021:

i) Notificación previa al reporte e implementación de mensajes electrónicos para tal fin.

La Compañía realizó por medio de las áreas de Tecnología (TI) y el SAC la implementación del proceso de dispersión de mensajería automática para aquellos clientes que cuentan con reportes negativos de saldos inferiores al 15% del SMLMV, así como para los clientes que cambian su calificación de riesgo respecto a su comportamiento de pago.

ii) Actualización de calificaciones de cartera de manera simultánea a la actualización sobre reportes de comportamiento de pago.

Desde la entrada en vigencia de la Ley 2157 de 2021 y dando cumplimiento al Artículo 3, Parágrafo 1º de la misma, en coordinación con las Centrales de Información Crediticia Datacrédito y CIFIN, se ha dado aplicación a la caducidad del dato negativo contado a partir de la fecha en la que se reporta la primera mora de la obligación, pues a partir de la misma, se contabiliza el término de 8 años después del cual es automáticamente eliminada la información negativa.

iii) Criterios para prestación de productos y servicios a la luz del régimen de habeas data y actualización del SAC

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 2157 de 2021, desde el área de SAC se realizó la capacitación en el mes de marzo de 2022 a los colaboradores que tienen contacto directo con los clientes. De igual manera, se estableció un cronograma de publicación periódica de información en la página web de la Compañía, con el fin de mantener informado al consumidor financiero.

Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre
Mailing con información relevante de ley 2157	Video sobre la amnistía a quién cobija	Mensaje de texto con link www.dannregional.com.co indicando nuevamente que si se pone al día en el tiempo que dure la amnistía el reporte durará 6 meses.	Informar: educación del doble reporte si la deuda es igual o inferior al 15% del salario mínimo legal	Banner en la página en la sección de educación financiera sobre la caducidad de 8 años que esto no implica que la deuda se extinga	Video: de como cobija la ley 2157 en casos de suplantación.	Post: con cierre de campaña con información de hasta qué fecha está vigente la ley	Mensaje de texto recordando que es la última oportunidad de aplicar a la amnistía.

Para las reclamaciones de los clientes se creó en el aplicativo de la Compañía la tipología "Reporte en Centrales Ley 2157", con la finalidad de contar con un status

de la cantidad de incidencias que llegan por esta tipología y poder garantizar de esta manera una oportuna respuesta.

iv) Actualización de reportes en caso de suplantación personal del titular de la información

Con respecto al proceso de las reclamaciones por suplantación, la Compañía radica la solicitud que realiza el cliente y posteriormente se efectúan los análisis y la recolección de evidencias aportadas. Una vez se logra establecer si es procedente la reclamación del consumidor financiero, se realizan los ajustes respectivos en las Centrales de Información Crediticia.

v) Adopción de políticas que garanticen el derecho al habeas data de los consumidores.

La Compañía realizó la actualización de los procesos, procedimientos y políticas, de manera simultánea con los desarrollos efectuados por el área de Tecnología (TI).

Adicionalmente, dentro del sitio web de la Compañía se publica la información de la Ley 2157 de 2021 como uno de los derechos con respecto al Habeas Data de todos los consumidores financieros.

6.2.- Sobre los motivos de queja más representativos en términos de quejas

Con relación a los motivos "Indebida atención al consumidor financiero-servicio" y "Aspectos contractuales (Incumplimiento y/o modificación)", la Defensoría también sugiere que los asesores o promotores de negocios que tiene contacto directo con los clientes, reciban la capacitación más concreta posible sobre los temas directamente relacionados con los productos en los que estos motivos de queja son recurrentes, lo que redundará en un mejor servicio y en un menor número de quejas, lo que de paso implica un esfuerzo para darle cumplimiento al Principio de la Debida Diligencia en la atención a los consumidores financieros, tal como lo establece la Ley 1328 de 2009, que consiste en "entregar el producto o prestar el servicio debidamente, es decir, en las condiciones informadas, ofrecidas o pactadas con el consumidor financiero, y emplear adecuados estándares de seguridad y calidad en el suministro de los mismos" (Negrillas fuera de texto).

Actuación o plan de acción implementado: Las quejas y reclamos que ingresan a la Compañía, en un gran porcentaje corresponden al producto de Compras de Cartera.

Frente a este comportamiento, la Compañía implementó un proceso de seguimiento quincenal con cada uno de los originadores, con la finalidad de realizar una



retroalimentación sobre las quejas con casuísticas más frecuentes, los tiempos de respuesta ejecutados en relación con los definidos en los ANS, planes de trabajo y las acciones preventivas y correctivas de mitigación, con el propósito de que estos originadores divulguen la información con sus colaboradores y áreas relacionadas.

Cada uno de los originadores y administradores de cartera, desde el momento mismo del otorgamiento del crédito, informan a los clientes las condiciones del desembolso.

A través de llamadas de bienvenida, las cuales son grabadas, el originador realiza la verificación de la información con el cliente sobre las condiciones ofrecidas por los asesores, suministrando el detalle de las condiciones de otorgamiento del crédito, previo al desembolso. Posteriormente, se hace el envío de un correo electrónico y el plan de pagos con las condiciones informadas y aceptadas por el cliente en la llamada de bienvenida.

Finalmente, durante el año 2022 no se presentaron casos y asuntos sobre los cuales el DCF haya solicitado llevar a conocimiento de la Junta Directiva de la Compañía.

Cordialmente,

LUIS FERNANDO CANO MONTOYA
Representante Legal