



## DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

### *¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero?*

Iris CF- Compañía de Financiamiento S.A, en adelante **LA ENTIDAD** ha designado para ejercer las funciones de Defensoría del Consumidor Financiero a la sociedad Defensoría del Cliente Laguado Girado LTDA, desempeñándose como defensores Principal y Suplente las siguientes personas:

- Principal: Doc. Darío Laguado Monsalve
- Suplente. Christian Ubeymar Infante Angarita

Contacto Telefónico: (031) 2110351 – 320 3981187

Página Web: [www.defensorialg.com.co](http://www.defensorialg.com.co)

*Durante la coyuntura actual (covid19) el defensor del Consumidor Financiero no prestará atención de manera presencial. Una vez se normalice la situación, se reactivará el canal presencial en la Calle 70ª 11-83, Quinta Camacho en Bogotá D.C.*

### *¿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.

### *¿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.
- - Ser vocero de los consumidores Financieros ante **LA ENTIDAD**.
- Efectuar recomendaciones a **LA ENTIDAD**.



# IRIS

- Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores Financieros.

### ***¿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 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.

### ***Función de Vocería***

El defensor del consumidor Financiero podrá dirigir en cualquier momento a los administradores, las juntas directivas o consejos de administración de las Entidades Vigiladas, recomendaciones y propuestas relacionadas con los servicios de 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 de seguridad en el desarrollo de las actividades de la entidad.

En ejercicio de esta función, los defensores del consumidor financiero podrán revisar los contratos de adhesión y emitir su concepto sobre los mismos, en especial respecto de la inclusión de cláusulas abusivas.

### ***¿Cuál es el procedimiento para la resolución de quejas o reclamos por parte del defensor del consumidor financiero?***

El consumidor financiero deberá presentar su queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, mediante documento en el cual consigne sus datos personales, la descripción de los hechos y las pretensiones concretas de su queja o reclamo, el cual podrá ser remitido



# IRIS

directamente ante el Defensor del Consumidor Financiero, o en las agencias o sucursales la Entidad.

Si el Defensor del Consumidor Financiero determina que la queja o reclamo presentado es de su competencia, dará traslado de ella a la respectiva entidad, a fin de que alegue 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 literal anterior.

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

De conformidad con el reglamento del funcionamiento de la Defensoría del Consumidor Financiero, la compañía no está obligada a cumplir con el contenido de las decisiones proferidas por el Defensor.