



MANUAL DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.

Figura autónoma e independiente a la cual los Consumidores Financieros pueden acudir en cualquier momento y de manera gratuita con miras a solicitar atención, presentar quejas y/o solicitar conciliaciones y vocería.

CONTACTO.

Los clientes y/o usuarios podrán comunicarse con el Defensor del Consumidor Financiero de ARESS CORREDORES DE SEGUROS para:

1. Solicitar Atención.
2. Presentar Quejas.
3. Solicitar Conciliaciones.
4. Solicitar Vocería frente a la Compañía.

FUNCIONES DEL DEFENSOR CONSUMIDOR FINANCIERO.

El Defensor del Consumidor Financiero tiene como principales funciones:

1. Atender a los Consumidores Financieros.
2. Conocer y resolver objetiva y gratuitamente las Quejas de los Consumidores Financieros.
3. Ser Vocero de los Consumidores Financieros ante la ARESS CORREDORES DE SEGUROS.
4. Hacer recomendaciones u observaciones a ARESS CORREDORES DE SEGUROS sobre sus productos o servicios y sobre la debida atención a los Consumidores Financieros.
5. Proponer modificaciones sobre la protección de los derechos y debida atención de los Consumidores Financieros.
6. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y ARESS CORREDORES DE SEGUROS.

En cumplimiento de su funciones, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir a la Junta Directiva de ARESS CORREDORES DE SEGUROS, y en cualquier momento, recomendaciones, propuestas y peticiones relacionadas con los actos de la Compañía que a su juicio, bien sea por su propia iniciativa o por recomendación de los Consumidores Financieros, pueda mejorar, facilitar y/o aclarar, todo con miras a la mejora en la prestación de los servicios y a la seguridad y la confianza de los Consumidores frente a la compañía.

QUEJAS.

El Consumidor Financiero podrá presentar una Queja ante el Defensor en los siguientes eventos:

1. Cuando considere que ARESS CORREDORES DE SEGUROS no le ha prestado adecuadamente un servicio.
2. Cuando considere que ARESS CORREDORES DE SEGUROS no está cumpliendo una norma o reglamento.



MEDIOS PARA PRESENTACIÓN DE LAS QUEJAS:

Los consumidores Financieros presentarán sus Quejas, por escrito, mediante:

1. Correo electrónico.
2. Documento dirigido a la dirección física del Defensor del Consumidor Financiero.
3. Documento dirigido a las oficinas de ARESS CORREDORES DE SEGUROS y esta le dará traslado al Defensor del Consumidor Financiero dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la recepción del documento.

CONTENIDO DE LAS QUEJAS:

Las Quejas presentadas ante el Defensor del Consumidor Financiero deberán contener:

1. Nombre del cliente o usuario.
2. Identificación del cliente o usuario.
3. Domicilio del cliente o usuario.
4. La queja formulada de manera clara con los hechos en que se fundamenta y los derechos que considera vulnerados.

Una vez recibida la Queja por parte del Defensor del Consumidor Financiero, éste decidirá en un plazo máximo de tres (3) días hábiles si el asunto es de su competencia; en caso de serlo le dará trámite y respuesta dentro de otro plazo máximo de tres (3) días hábiles, de lo contrario negará su admisión y avisará de esta situación al cliente y a ARESS CORREDORES DE SEGUROS dentro del término máximo de cinco (5) días hábiles, contados a partir del día siguiente en que fue recibida la Queja.

Si el Defensor del Consumidor Financiero considera que requiere mayor información, se la solicitará por escrito al Consumidor Financiero, la cual deberá ser remitida en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles. Una vez recibida la información, el Defensor dispone de tres (3) días hábiles contados a partir del recibo para admitir o denegar la Queja.

Si el Consumidor no remite la información dentro de este plazo, el Defensor entenderá que se desistió de la Queja y dará por terminada su actuación, comunicando inmediatamente la decisión al Consumidor y a la Compañía.

Si la Queja es admitida por el Defensor, éste la trasladará a ARESS CORREDORES DE SEGUROS para que esta pueda presentar sus argumentos. Así mismo, la compañía contará con un plazo máximo de ocho (8) días hábiles para responder, los cuales podrán ser ampliados a solicitud de la compañía o a juicio del mismo Defensor. ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. deberá informar las razones en las que se apoya para solicitar la extensión del plazo.

Una vez recibidos los documentos por parte del Consumidor Financiero y de ARESS CORREDORES DE SEGUROS, el Defensor evaluará la situación y tomará una decisión en un plazo no mayor a ocho (8) días hábiles, la cual comunicará por escrito a ambas partes, la cual contendrá:



1. Identificación plena como Defensor del Consumidor Financiero.
2. Identificación de las partes y la calidad en que actúan.
3. Breve relación de los hechos objeto de la Queja.
4. Decisión adoptada junto con la explicación de los motivos que la respaldan, presentados de manera clara y completa.

Si el Consumidor Financiero no está de acuerdo con la decisión adoptada por el Defensor, podrá adelantar las actuaciones administrativas y las acciones judiciales que considere pertinentes, así mismo, siempre tendrá la posibilidad de presentar su Queja ante la Superintendencia Financiera de Colombia.

COMPETENCIA.

El Defensor del Consumidor Financiero será competente para conocer sobre:

1. Inadecuada prestación del servicio por parte de ARESS CORREDORES DE SEGUROS.
2. Incumplimiento de una norma o reglamento por parte de ARESS CORREDORES DE SEGUROS.
3. Asuntos que no exceden los 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes (100 SMLMV).
4. Hechos que hayan sucedido dentro de los 3 años inmediatamente anteriores a la fecha de presentación de la Queja por parte del Consumidor Financiero.

INCOMPETENCIA.

El Defensor del Consumidor Financiero no podrá conocer sobre:

1. Inconformidades que no tienen relación con los productos o servicios prestados por ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. (como los concernientes al vínculo laboral entre ARESS CORREDORES DE SEGUROS y sus empleados y/o los que se deriven de la condición de Accionistas de la Compañía).
2. Asuntos sobre el reconocimiento de prestaciones o de pensiones, a menos que se trate de indebida atención.
3. Asuntos en trámite o que hayan sido resueltos vía judicial, arbitral o administrativa.
4. Decisiones unilaterales de la Compañía de prestar o no a un determinado servicio a un Consumidor Financiero.
5. Asuntos cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
6. Quejas sobre hechos que hayan sucedido con tres (3) años de anterioridad, o más, a la fecha de la presentación de las mismas.
7. Quejas que tienen por objeto los mismos hechos y que afectan las mismas partes cuando ya han sido objeto de decisión por parte del Defensor del Consumidor Financiero.



8. El establecimiento de perjuicios o sanciones, salvo los que estén determinados expresamente en la Ley.

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ARESS CORREDORES DE SEGUROS.

La Asamblea de Accionistas de la Compañía eligió como Defensor del Consumidor Financiero de ARESS CORREDORES DE SEGUROS al **Dr. Octavio Giraldo Herrera** y como suplente al **Dr. Juan Fernando Pulgarín Acosta**.

Información del Defensor del Consumidor Financiero:

Dirección: Carrera 49 50 – 22 oficina 610. Medellín, Colombia.
Celular: 315-504-43-94.
Telefax: 511-71-17.
e-mail: octaviogiraldoh@hotmail.com

Horario de atención: De 8:00 a.m. a 12:00 M y de 2:00 p.m. a 6:00p.m.