

Todo lo que necesita saber como nuestro

CONSUMIDOR FINANCIERO



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO



Vida



Hogar



Autos



Salud



Mascotas



Exequiales



Educativos



Asistencias



Empresariales

servicio@aress.com.co



¿Quién es ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A?



Es una empresa especializada en administración de riesgos, estudio y asesoría de seguros, como tal, actúa como intermediario de varias compañías aseguradoras, sin estar vinculado exclusivamente a ninguna de ellas, de esta forma acerca los consumidores financieros a las compañías aseguradoras buscando el seguro que más se acomode a sus necesidades.

¿Cuáles son mis derechos como consumidor financiero?

Cuando Usted adquiere una póliza de seguro con intermediación de ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A., entidad vigilada por La Superintendencia Financiera de Colombia, tiene derecho a:

- Elegir libre y voluntariamente el intermediario o corredor de seguros que lo asesorará a tomar su seguro y lo acompañará durante su vigencia, así como la compañía de seguros con quien contratará la cobertura solicitada.
- Elegir y contratar la cobertura de seguro que más se acomode a sus necesidades e intereses.
- Conocer de manera veraz, oportuna, clara y completa las condiciones que rigen su contrato de seguro.
- Presentar, en caso de requerirlo, consultas, peticiones, quejas o reclamos sobre la atención o actuación de ARESS CORREDORES DE SEGUROS, dirigida directamente a sus oficinas o al Defensor del Consumidor Financiero, quienes tramitarán y contestarán sus requerimientos conforme a la ley.
- A que ARESS CORREDORES DE SEGUROS, en calidad de intermediario de seguros, cumpla con todas las disposiciones legales vigentes que regulen los contratos y negocios asumidos por ésta.
- Los demás derechos que se establezcan en las disposiciones vigentes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.

¿Cuáles son los deberes como consumidor financiero?

- Informarse responsablemente y leer los documentos que le presente el corredor de seguros sobre el seguro que desea contratar, de manera tal que logre comprender el contenido y las características de los servicios ofrecidos.
- Informar y declarar sinceramente los riesgos que desea asegurar, a fin de permitir a la Compañía aseguradora, a través de ARESS CORREDORES DE SEGUROS, identificar el objeto asegurado y conocer el riesgo que asumirá.
- Cuidar los bienes asegurados y prevenir la ocurrencia de un siniestro, así como su agravación o extensión.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que le imparta ARESS CORREDORES DE SEGUROS en calidad de intermediario, sobre la utilización de los servicios o productos ofrecidos.



- Pagar la prima del seguro, en la forma y plazo convenido con la compañía aseguradora a través de ARESS CORREDORES DE SEGUROS.
- Una vez ocurrido un siniestro, Informarlo a la compañía de seguros y/o a ARESS CORREDORES DE SEGUROS para recibir acompañamiento.
- Suministrar a ARESS CORREDORES DE SEGUROS y a las autoridades competentes, cuando éstas se lo soliciten, la información cierta, suficiente y oportuna.
- Mantener actualizados sus datos personales y de contacto.

¿Qué es el Defensor del Consumidor Financiero deAress Corredores de Seguros S.A.?

El Defensor del Consumidor Financiero tiene como función ser vocero de los clientes o usuarios de ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A., conocer y resolver de forma objetiva y gratuita las quejas individuales que presenten los clientes, relativas a un posible incumplimiento por parte de la compañía de las normas imperativas vigentes, legales o estatutarias que rigen el desarrollo y la ejecución de sus servicios.



En cumplimiento de su función de ser vocero de los clientes ante la Compañía y con independencia de los asuntos relacionados con las quejas de las que conozca, el Defensor del Consumidor Financiero podrá dirigir a la junta directiva de ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A., en cualquier momento, recomendaciones, propuestas y

peticiones relacionadas con los actos de la Compañía que a su juicio, bien sea por su propia o por recomendación de los clientes, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la prestación de los servicios, la seguridad y la confianza de los clientes frente a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

La Asamblea de Accionistas eligió como

**Defensor del Consumidor Financiero
al Dr. Octavio Giraldo Herrera**

Carrera 48 No. 20-114 OF. 730 Torre C2.
Centro Empresarial Ciudad del Río.
Teléfono: 605-20-10.
Celular: 312-834-93-51-3506499039 - 3506499038.
Correo Electrónico:
octavio.giraldo@giraldoherrera.com
Horario de atención: De 8:00a.m. a 12:30p.m. y de
1:30p.m. a 6:00p.m.
Medellín - Colombia.

**y como suplente al
Dr. Juan Fernando Pulgarín Acosta.**

Carrera 48 No. 20-114 OF. 730 Torre C2.
Centro Empresarial Ciudad del Río.
Teléfono: 605-20-10.
Horario de atención: De 8:00a.m. a
12:30p.m. y de 1:30p.m. a 6:00p.m.
Medellín - Colombia.

¿Qué debo hacer en caso de que necesite presentar una queja o reclamo?

RECUERDE QUE PUEDE ACUDIR AL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO COMO CONCILIADOR:

Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A 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 ARESS 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.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre ARESS y el Consumidor Financiero deberá estar suscrito por ellos y el Defensor del Consumidor Financiero en señal de que se realizó en su presencia, prestará mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que requiera depositario en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.



Recibida la queja por parte del Defensor del Consumidor Financiero, éste decidirá si el asunto es de su competencia o no. Si considera que no es un asunto de su competencia, negará su admisión y dará aviso al cliente que la formuló y a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. dentro del término de cinco (5) días hábiles, contados

desde el día siguiente al día en que fue recibida la queja en sus oficinas o en su correo electrónico.

Cualquier funcionario de ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. está obligado y atento a orientarle para que efectúe la reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Esta y toda la información correspondiente a los asuntos que son de competencia del Defensor del Consumidor Financiero y aquellos que están excluidos, podrá encontrarla en nuestra página web www.aress.com.co. Ingresando a los siguientes links: www.aress.com.co/defensor y www.aress.com.co/informado

¿Qué debo hacer en caso de siniestro?

ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. pone a disposición de todos sus asegurados su Departamento de Indemnizaciones, encargado de acompañarlos y asesorarlos en caso de siniestro.

Así mismo, la documentación entregada por su ejecutivo comercial contiene la información de las líneas de atención al cliente y procedimientos de la compañía aseguradora con quien contrató su seguro para la atención de su siniestro.

Para conocer los documentos que requieren las diferentes compañías de seguros para la presentación de reclamaciones, lo invitamos a visitar nuestra página web www.aress.com.co, ingresando al link de indemnizaciones podrá obtener toda la información.

También puede comunicarse al **604 3221172 Ext. 135 y 137** donde con gusto recibirá toda la asesoría pertinente.



**Trabajamos
seguros
para usted
y los suyos**

PUNTOS DE ATENCIÓN

Sede Principal Medellín:

Calle 52 47-42 Ed. Coltejer,
Piso 20. Tel.: (604) 322 11 72

Sucursal Bogotá:

Carrera 56 No. 9-17,
oficina 208, Centro Empresarial Bogotá
Américas. Tel.: (601) 484 25 20

También puede dejarnos sus solicitudes con destino al DCF en cualquier sucursal o al correo electrónico servicio@aress.com.co. Recuerde que el DCF puede transmitirnos sus recomendaciones y propuestas.



www.aress.com.co

Sus solicitudes puede dirigir las directamente a la compañía, ponerse en contacto con el Defensor del Consumidor Financiero o tramitarlas a través de la Superintendencia Financiera de Colombia.