MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO DE ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Procedimiento Para Presentar y Resolver una Queja

Las quejas serán presentadas por los clientes al Defensor del Consumidor Financiero, por escrito, el cual será remitido a las oficinas del Defensor del Consumidor Financiero o a su dirección electrónica.

El escrito que contenga la queja deberá contener: El nombre del cliente que la formula, su identificación, su domicilio, la queja formulada claramente, los hechos en que se fundamenta, y los derechos que se consideren vulnerados.

Recibida la queja por el Defensor del Consumidor Financiero, éste decidirá si el asunto de su competencia, negara su admisión; de lo cual dará aviso al cliente que la formuló y a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A dentro del termino de cinco 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 esta obligado y atento a orientarle para que efectúe la reclamación ante el Defensor del Consumidor Financiero.

Asuntos Excluidos de la Competencia del Defensor del Consumidor Financiero

- Los que no correspondan o estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A
- Los concernientes al vínculo laboral entre ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A y sus empleados.
- Los que se deriven de la condición de Accionistas de ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.
- Los relativos al reconocimiento de las presentaciones y de las pensione de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo los que estén relacionados exclusivamente con la calidad del servicio en el reconocimiento, evento en el cual serán de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero. El reconocimiento de las indemnizaciones o sumas aseguradas del contrato de seguro, salvo los que estén relacionados exclusivamente con la calidad del servicio en el reconocimiento, evento en el cual serán de conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

- Las que se refieren a cuestiones que se encuentren en tramite o hayan sido resueltas en vía judicial, arbitral o administrativa.
- Aquellos que correspondan a la decisión sobre la presentación de un servicio o producto, la celebración de un contrato y sus condiciones, o la vinculación o admisión como cliente.
- Los que se refieran a hachos sucedidos con tres (3) años de anterioridad o mas a la fecha de la presentación de la queja.
- Las quejas que tienen por objeto lo mismos hechos y afecta a las mismas partes, cuando ya han sido objeto de decisión previa por parte del Defensor del Consumidor Financiero.
- Las quejas cuya cuantía individual, sumados todos los conceptos, superen los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
- Esta por fuera de la competencia del Defensor del Consumidor Financiero, el establecimiento de perjuicios o sanciones, salvo las que estén determinadas expresamente en la Ley o en el Reglamento.

Información del Defensor
Escuchamos sus inquietudes para mejorar nuestro servicio

Defensor del Consumidor Financiero tiene como función ser vocero de los clientes o usuarios ante 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 los 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 iniciativa o por recomendación de los clientes, puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar las relaciones, la prestación de los servicio, la seguridad y la confianza de los clientes frente a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

La Asamblea de Accionistas eligió como Defensor del Consumidor Financiero al Dr. Octavio Giraldo Herrera y como suplente al Dr. Juan Fernando Pulgarín Acosta.

El Defensor del Consumidor Financiero presta sus servicios en:

Carrera 49 50 – 22 oficina 610
Telefax: 511 71 17
Celular: 315 5044394
octaviogiraldoh@hotmail.com
Medellín

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

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA