

## **Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)**

GALLAGHER cuenta con el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) de acuerdo con la Ley 1328 de 2009, que consagró un régimen especial de protección a los consumidores financieros que tiene como propósito:

- Fortalecer la normatividad existente sobre la materia.
- Buscar el equilibrio contractual entre las partes.
- Evitar la asimetría en la información.

Así GALLAGHER de acuerdo con sus valores corporativos:

- Cuenta con una cultura hacia el cliente, velando por su atención oportuna, respeto y servicio a los consumidores financieros.
- Adopta sistemas para suministrarles información adecuada.
- Establece procedimientos sencillos para la atención de sus quejas, peticiones y reclamos.
- Promueve la protección de los derechos del consumidor financiero, así como la educación financiera de éstos.

Derechos y Deberes del Consumidor Financiero:

### **A. Derechos:**

- Recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y demás obligaciones asumidas por GALLAGHER.
- Tener a su disposición información y publicidad transparente, clara, veraz, oportuna y verificable.
- Recibir los productos y servicios ofrecidos por GALLAGHER de manera diligente y oportuna.
- Recibir una adecuada educación e información respecto a los productos y servicios ofrecidos, sus derechos y obligaciones, así como los diversos mecanismos de protección establecidos para la defensa de sus derechos.
- Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos a GALLAGHER, quien para el efecto, cuenta con un Sistema de Atención al Consumidor. Así mismo, tiene la posibilidad de dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los demás organismos de control que resulten competentes.
- Obtener gestión y respuestas oportunas frente a sus solicitudes, peticiones, quejas y reclamos.
- A que GALLAGHER cumpla en forma plena con las distintas disposiciones vigentes que regulen cada uno de los contratos y negocios.
- Los demás derechos que establezcan en las disposiciones vigentes y en las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Así mismo, el consumidor respecto del contrato de seguro tiene los siguientes derechos:
  - Decidir y elegir libremente respecto a la adquisición del producto o servicio.
  - Revocar unilateralmente el contrato cuando lo estime conveniente.
  - Presentar el aviso y la reclamación de siniestro.
  - Tener copia de los documentos que soporten la relación contractual.

- Conocer los términos y condiciones del producto o servicio, los derechos y obligaciones, y las tasas de interés, precios o tarifas.
- Que su información sea tratada de acuerdo con la política de GALLAGHER.
- Recibir un servicio eficiente y oportuno.
- Conocer el estado de sus productos de forma gratuita.

**B. Deberes del Consumidor:**

- Informarse adecuadamente sobre los productos o servicios que piensa adquirir, derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones-, cerciorándose que estos cumplan con sus necesidades y expectativas de protección, ahorro e inversión, según el caso.
- Manifestar oportunamente las dudas e inquietudes que se le presenten sobre los derechos, obligaciones, costos y restricciones aplicables al servicio o producto, lo cual podrá realizarse a través de los diferentes canales de comunicación establecidos por las Compañías, tales como: ejecutivo de cuenta, líneas de atención o sitio de Internet.
- Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta GALLAGHER sobre la utilización de los servicios o productos ofrecidos.
- Revisar los términos y condiciones aplicables al producto o servicio contratado y conservar adecuadamente los documentos que le suministren al respecto.
- Suministrar información cierta, suficiente y oportuna de GALLAGHER y sus aliados y a las autoridades competentes en los eventos en que éstas lo soliciten para el debido cumplimiento de sus deberes.
- Mantener actualizada su información personal y de contacto.
- Informarse sobre los órganos y medios de que dispone GALLAGHER para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

**C. Deberes de GALLAGHER:**

- Incluir en su sitio en Internet un enlace al sitio de la Superintendencia Financiera de Colombia dedicado al Consumidor Financiero.
- Reportar a la Superintendencia Financiera de Colombia, el precio de todos los productos y servicios.
- Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar una eficaz seguridad.
- Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas.
- No requerir a los usuarios información ya reportada en nuestras dependencias.
- Desarrollar programas y campañas de educación financiera para los asegurados, sobre los diferentes productos y servicios, sus obligaciones y derechos y los diferentes mecanismos establecidos para la protección.

**CANALES DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS:**

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS O FELICITACIONES: GALLAGHER dispone de mecanismos para que los grupos de interés manifiesten sus inquietudes a través de los siguientes canales: comunicación escrita, verbal, telefónica, correo electrónico y página web.

**Datos de contacto:**

Dirección: Avenida Carrera 19 No. 120-71 oficina 513

Vicepresidente de Servicio al cliente: Marcel Saffon Tavera.  
Correo electrónico: [col.servicioalcliente@ajg.com](mailto:col.servicioalcliente@ajg.com) Teléfono:  
(1)3902533

#### DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:

GALLAGHER basado en sus valores corporativos busca una excelente experiencia de sus clientes, por lo cual suministra a los consumidores financieros toda la información necesaria para que estos escojan las mejores opciones del mercado de acuerdo con sus necesidades.

Adicionalmente, en caso de que tenga alguna inconformidad, queja o sugerencia respecto de algún producto o servicio cuenta con la figura del Defensor del Consumidor Financiero, que es un órgano independiente y a quien manera gratuita puede acceder mediante los siguientes medios:

Nombre del Defensor Principal: JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ  
Nombre del Defensor Suplente: CÉSAR ALEJANDRO PÉREZ HAMILTON  
Personalmente o por correo físico en la dirección: Avenida 19 No. 114 - 09 Ofc. 202  
Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:30 am a 5:30 pm.  
Teléfono: (1)2131370 – 2131322 -2156328  
Correo electrónico: [contacto@pgabogados.com](mailto:contacto@pgabogados.com)

1. Las funciones del Defensor del consumidor financiero de ARTHUR J. GALLAGHER CORREDORES DE SEGUROS S.A., son las siguientes:
  - a. Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de GALLAGHER.
  - b. Conocer y resolver en forma objetiva y gratuita para los consumidores, las quejas que éstos le presenten, dentro de los términos y el procedimiento que se establecen en el presente reglamento, relativas a un posible incumplimiento de la entidad vigilada de las normas legales, contractuales o procedimientos internos que rigen la ejecución de los servicios o productos que ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de los mismos.
  - c. Actuar como conciliador entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada 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 GALLAGHER 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.
  - d. El documento en el cual conste la conciliación realizada entre GALLAGHER 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.
  - e. Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada. El Defensor del Consumidor Financiero podrá hacer recomendaciones (atención, mejora y facilidad de relacionamiento con los consumidores financieros, eventos que hubieran merecido su atención, la correcta prestación del servicio y la seguridad en el desarrollo de las actividades de GALLAGHER) a nuestra Entidad sobre actividades y servicios a los

- administradores o a la Junta de Directores de GALLAGHER y revisar los contratos de adhesión, emitir su concepto.
- f. Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
  - g. Todas las funciones que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC)
2. Los asuntos que se encuentran excluidos de la competencia del defensor del cliente y los casos en los cuales el defensor del cliente no puede intervenir o debe suspender su estudio del caso:
- a. Los concernientes al vínculo laboral entre la entidad y sus empleados o respecto de sus contratistas.
  - b. Aquellos que se deriven condición de accionista
  - c. Los relativos al reconocimiento de las prestaciones y de las pensiones de invalidez, de vejez y de sobrevivientes, salvo en los aspectos relacionados con la calidad del servicio y en los trámites del reconocimiento de éstas.
  - d. Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
  - e. Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
  - f. Los que se refieran a hechos sucedidos con tres (3) años o más de anterioridad a la fecha de presentación de la solicitud ante el Defensor.
  - g. 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.
  - h. Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
  - i. Las demás que defina el Gobierno Nacional.
3. Si desea conocer cómo tramitar una queja o reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero, en el link <http://www.pgabogados.com/es/>
4. GALLAGHER promueve la Educación e Información al Consumidor Financiero. Por eso lo invitamos a conocer el Programa de Educación de Fasecolda (Federación de Aseguradores Colombianos), la cual puede conocer en su página web Link <http://www.vivasegurofasecolda.com/>

Si desea enviar su solicitud a la Superintendencia Financiera, o envíela por correo o fax:

Dirección: Calle 7 No. 4-49. Oficina 109, zona A, Bogotá, D.C.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:45a.m a 5:15 p.m.

Fax: 3 50 57 07 / 3 50 79 99

E-mail: [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

Si desea más información, visite: <http://www.superfinanciera.gov.co/>

#### PROCEDIMIENTO SOLICITUDES:

Las solicitudes de los consumidores financieros a los canales de atención no requiere ninguna formalidad, solo se requiere los datos básicos para darle trámite a la misma, tales como:

- Nombre completo persona natural o razón social persona jurídica.
- Número de documento de identificación.
- Tipo de producto o servicio que tiene contratado.
- Descripción de los hechos que originan el reclamo.
- Solicitud.
- Información de notificación: Dirección física o electrónica, ciudad y teléfono.
- Documentos que considere pertinentes que sustente sus afirmaciones.

De esta manera, se pone en conocimiento que el Consumidor Financiero cuenta con prácticas seguras que le permiten el debido cumplimiento de sus derechos.

#### INFORMACIÓN CONSUMIDOR FINANCIERO

Para mayor información sobre el Sistema de Atención al Consumidor Financiero acceda al siguiente enlace de la Superintendencia Financiera de Colombia e ingrese a la opción "Consumidor Financiero" <http://www.superfinanciera.gov.co/>

#### INFORMACIÓN RAMOS DE SEGUROS

Ramos de Seguros: El Consumidor financiero puede conocer acerca de los seguros que ofrecen las aseguradoras en Colombia, mediante la consulta al siguiente link <http://www.fasecolda.com/fasecolda/>