



# DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO



**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ARTUR J GALLAGHER CORREDORES DE SEGUROS S.A.**

Gallagher cuenta con un defensor del consumidor financiero quien tiene la capacidad de atender en forma eficaz, eficiente y oportuna a los consumidores financieros de todas las zonas del país en las cuales la compañía tiene actividades.

### **Datos:**

*Nombre del Defensor Principal: José Guillermo Peña González*

*Nombre del Defensor Suplente: César Alejandro Pérez Hamilton*

### **Canales de comunicación:**

*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)*



## **Funciones del Defensor Gallagher al consumidor**

- a) Atender de manera oportuna y efectiva a los consumidores financieros de las entidades correspondientes.
- b) 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, 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 la entidad vigilada 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. Para el ejercicio de esta función, el Defensor deberá estar certificado como conciliador de conformidad con las normas vigentes.

El documento en el cual conste la conciliación realizada entre la entidad vigilada 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 depositarlo en Centro de Conciliación. El incumplimiento del mismo dará la facultad a la parte cumplida de hacerlo exigible por las vías legales respectivas.

- d) Ser vocero de los consumidores financieros ante la respectiva entidad vigilada.
- e) Efectuar recomendaciones a la entidad vigilada relacionadas con los servicios y la atención al consumidor financiero, y en general en materias enmarcadas en el ámbito de su actividad.
- f) Proponer a las autoridades competentes las modificaciones normativas que resulten convenientes para la mejor protección de los derechos de los consumidores financieros.
- g) Las demás que le asigne el Gobierno Nacional y que tengan como propósito el adecuado desarrollo del SAC.



**Asuntos exceptuados del conocimiento del Defensor del Consumidor Financiero:**

- a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.
- b) Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.
- c) Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.
- d) 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 estas.
- e) Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías.
- f) Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.



### ***Funcion de voceria:***

El DCF tiene como función la de ser vocero de los consumidores financieros ante Gallagher, de manera independiente de los asuntos relacionados con las quejas.

El DCF podrá en cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas en relación a:

- La correcta prestación del servicio.
- Las relaciones entre las entidades y sus consumidores financieros.
- La seguridad en el desarrollo de las actividades.

En desarrollo de esta función el DCF debe hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente.



### ***Función de conciliación:***

De acuerdo con la Ley 1328 de 2009, nuestro DCF cuenta con mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permiten a los consumidores financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.

En esta función el defensor tiene las siguientes obligaciones:

1. Estimar y disponer los recursos financieros necesarios para garantizar que el DCF cuente con la infraestructura física, humana, técnica y tecnológica requerida para el ejercicio de las funciones asignadas, considerando el número de clientes, productos y operaciones realizadas, así como el promedio de quejas o reclamos atendidos a través de las diferentes instancias en el último año.
2. Establecer indicadores de gestión para evaluar el cumplimiento de las funciones a cargo del DCF. Los indicadores de gestión podrán incluir encuestas, sondeos o mecanismos que permitan evaluar dicha gestión por parte del consumidor financiero.
3. Hacer seguimiento a los indicadores de gestión del DCF, y adoptar dentro de sus competencias las medidas que estime pertinentes para mejorar la protección y el trato justo a los consumidores financieros.
4. Velar porque el DCF cuente con la disponibilidad requerida para dirigir de forma directa el equipo humano que apoya su labor, de forma tal que se propenda por la inmediatez en la atención del consumidor financiero.
5. Velar porque el DCF mantenga la independencia y autonomía requerida para el ejercicio de sus funciones.
6. Establecer en sus códigos de gobierno corporativo directrices para el manejo adecuado de los conflictos de interés que puedan surgir en la postulación y designación del DCF y en el desarrollo de su labor.
7. Propender porque el equipo humano que apoya la gestión del DCF cuente con las calidades personales y profesionales que garanticen el cumplimiento adecuado de las funciones del DCF y la prevalencia de los intereses del consumidor financiero frente a cualquier otro interés.



## ¿Cómo puedo presentar una queja al DFC?

### PASOS:

Existen tres alternativas para presentar la correspondiente queja ante el Defensor del Consumidor Financiero de Gallagher:

1. Enviar la queja por correo electrónico.
2. Enviar la queja en físico a la dirección del Defensor del Consumidor Financiero.
3. Presentarla en las oficinas y sucursales de Gallagher.

### ¿Que debe contener la queja?

- Nombres completos y apellidos.
- El documento de identificación de la persona que presenta la queja.
- La dirección de domicilio.
- Los hechos que sustentan la queja y de ser necesario los documentos que soporten la queja.

### ¿Qué sucede luego de presentada la queja?

1. El Defensor del Consumidor Financiero de Gallagher evaluará si es competente para conocer de su queja dentro de los 8 días siguientes (hábiles).
2. Le presentará solicitud de mayor información si ello es necesario y usted deberá dar respuesta dentro de los 8 días hábiles siguientes. Si usted no presenta dicha información se entiende que desiste de la queja.
3. Si usted remite la información adicional, o si todo está en regla y no tuvo que presentar solicitud adicional, se admite la queja.

4. Si el Defensor del Consumidor Financiero considera que no es competente se lo comunicará, sin embargo, ello no implica que todo haya terminado ahí, porque usted puede dirigirse a la Superintendencia Financiera de Colombia o a una autoridad Judicial para que sea asumido su caso.
5. Una vez admitida la queja, le darán traslado a las Instalaciones de Gallagher para que se pronuncie sobre el asunto, dentro de los 10 días hábiles siguientes que pueden ser prorrogados.
6. Se le informará sobre la posibilidad de conciliar dichos asuntos y actuará como conciliador el Defensor del Consumidor Financiero.
7. Dentro de los 8 días siguientes a la entrega de los argumentos de Gallagher, el Defensor del Consumidor Financiero se pronunciará sobre el asunto y la remitirá por escrito a su domicilio o a su correo electrónico.

