

# Arthur J. Gallagher Corredores de Seguros S.A.

---

Defensor del  
Consumidor Financiero



**Gallagher**



**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

## Defensor del Consumidor Financiero

### Arthur 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. 502

**Horario de atención:** lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m.

**Teléfono:** (1)2131370 – 2131322

**Correo electrónico:** [contacto@pgabogados.com](mailto:contacto@pgabogados.com)



**Gallagher**

Insurance | Risk Management | Consulting

**Disposiciones generales:**

**Confidencialidad:**

Cualquier queja o reclamación tratada por el Defensor del Consumidor Financiero será manejada de manera confidencial. La identidad del reclamante y los detalles de la queja solo se compartirán con la entidad involucrada o con las autoridades judiciales o administrativas si así se requiere. Además, el Defensor mantendrá la confidencialidad sobre cualquier información de Gallagher obtenida durante el proceso y no podrá utilizarla en beneficio propio o de terceros.

**Publicidad:**

Gallagher llevará a cabo actividades de capacitación, educación y publicidad para informar adecuadamente sobre la existencia y funciones de la Defensoría del Consumidor Financiero.

**Trámite Interno Posterior:**

Una vez que el Defensor del Consumidor Financiero emita su decisión, la Gerencia de Servicio y Cuidado del Cliente de Gallagher deberá coordinar la implementación de la decisión y supervisar las medidas a tomar dentro de la empresa. Esto puede incluir la modificación de manuales internos, procedimientos o cualquier otra acción de mejora que se considere necesaria. Si la decisión del Defensor indica que hubo un error en el servicio o violación de procedimientos, la Gerencia podrá recomendar acciones disciplinarias o sanciones a los empleados involucrados.

**Aprobación:**

Este Reglamento fue acordado entre el Defensor del Consumidor Financiero y Gallagher, con la aprobación de las Juntas Directivas correspondientes.



## Principios:

- ☒ Se establecen como principios orientadores que regirán las relaciones entre los Consumidores Financieros y la Compañía, los siguientes:
  - a) **Debida Diligencia.** La Compañía empleará la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos y/o en la prestación de sus servicios a los Consumidores Financieros, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre la Compañía y los Consumidores Financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del Consumidor Financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. La Compañía deberá observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - b) **Libertad de elección.** Sin perjuicio de las disposiciones especiales que impongan el deber de suministrar determinado producto o servicio financiero, la Compañía y los Consumidores Financieros podrán escoger libremente a sus respectivas contrapartes en la celebración de los contratos mediante los cuales se instrumente el suministro de productos o la prestación de servicios que la primera ofrezca. La negativa en la prestación de servicios o en el ofrecimiento de productos deberá fundamentarse en causas objetivas y no podrá establecerse tratamiento diferente injustificado a los Consumidores Financieros.
  - c) **Transparencia e información cierta, suficiente y oportuna.** La Compañía deberá suministrar a los Consumidores Financieros información cierta, suficiente, clara y oportuna, que permita, especialmente, que los Consumidores Financieros conozcan adecuadamente sus derechos, obligaciones y los costos en las relaciones que establecen con la Compañía.
  - d) **Atención oportuna del trámite de Quejas.** La Compañía deberá atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los Consumidores Financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejoras necesarias oportunas y continuas.
  - e) **Manejo adecuado de los conflictos de interés.** La Compañía deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los Consumidores Financieros, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más Consumidores Financieros, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los Consumidores Financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.
  - f) **Educación para el Consumidor Financiero.** La Compañía, las asociaciones gremiales, las asociaciones de consumidores, las instituciones públicas que realizan la intervención y supervisión en el sector financiero, así como los organismos de autorregulación, procurarán una adecuada educación de los Consumidores Financieros respecto de los productos y servicios financieros que ofrece la compañía, de la naturaleza de los mercados en los que actúan, de las instituciones autorizadas para prestarlos, así como de los diferentes mecanismos establecidos para la defensa de sus derechos.



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

1. Establecer el reglamento al cual se sujetará su actividad.
2. Ser vocero de los clientes o usuarios ante la empresa, lo cual implica la posibilidad de dirigir en cualquier momento a la Junta Directiva y/o demás directivos de la empresa, recomendaciones, propuestas y peticiones.

Sobre este aspecto se precisa:

- a) Las solicitudes versarán sobre la actividad de la empresa que hubieren merecido la atención del Defensor y que puedan mejorar, facilitar, aclarar o regularizar cualquiera de los siguientes aspectos:
    - La correcta prestación del servicio.
    - Las relaciones entre la Compañía y sus clientes.
    - La seguridad.
    - La confianza que debe existir entre la empresa y sus clientes.
  - b) Las solicitudes se harán a través de la persona designada para llevar a cabo sus relaciones con el Defensor conforme lo señalan las normas; sin embargo, es preciso señalar que éste funcionario deberá poner en conocimiento de la junta directiva de la empresa las comunicaciones que el defensor le dirija a más tardar en la sesión inmediatamente siguiente.
  - c) En desarrollo de la función de vocería es necesario que el Defensor del Consumidor Financiero haga seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la Junta Directiva; por tanto, la Compañía deberá informarle sobre las actuaciones adelantadas o consideraciones efectuadas por ella frente a las mismas, dentro de los tres (3) meses contados a partir de la fecha de su presentación.
  - d) En cualquier momento poner en conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente, las recomendaciones y propuestas formuladas, así como los resultados de la revisión de lo relativo a la detección de cláusulas abusivas.
  - e) Hacer seguimiento a las recomendaciones, sugerencias o asuntos que hubiere solicitado llevar al conocimiento de la junta directiva u órgano equivalente
3. Conocer, evaluar y resolver íntegramente, de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, que los Consumidores Financieros de la Compañía, presenten, relativas a un posible incumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios que presta la Compañía, o respecto de la calidad de los mismos. De manera que, debe garantizar mecanismos gratuitos de atención presencial y/o no presencial, propios o mediante convenio, que permitan a los Consumidores Financieros de cualquier zona del país acceder en forma efectiva a esta instancia de protección.
  4. Actuar como conciliador entre los Consumidores Financieros y la Compañía en los términos indicados en la **Ley 2220 de 2022**, su reglamentación, o en las normas que la modifiquen o sustituyan. Para el efecto, el Consumidor Financiero y la Compañía 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.



5. Solicitar a la Compañía y al Defensor del Consumidor la información que sea necesaria para el estudio de su queja.
6. Proferir una decisión dentro de un término no mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el día siguiente en que cuente con todos los documentos necesarios para resolver la queja.
7. Presentar un informe a la Compañía en el cual refiera el desarrollo de su función, el informe indicará:
  - a) Criterios utilizados por el defensor del Consumidor Financiero en sus decisiones.
  - b) Reseña indicativa de las conclusiones de las reuniones que durante el período se realizaron con la revisoría fiscal, las áreas de control interno, servicio al cliente, otras oficinas, dependencias o funcionarios de la Compañía para evaluar los servicios y los pronunciamientos del defensor sobre casos determinados (frecuentes, cuantiosos o importantes a juicio del defensor).
  - c) Referencia estadística de quejas:
    - Número de quejas recibidas en el periodo respectivo.
    - Número de quejas tramitadas. Esta información debe corresponder al “Informe estadístico de quejas del Defensor del Consumidor Financiero” que se transmite a la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - d) Indicación y breve descripción de las prácticas indebidas (ilegales, no autorizadas o inseguras) que haya detectado dentro del período respectivo.
  - e) Relación y breve descripción de los pronunciamientos que el Defensor considere de interés general o de conveniente publicidad por el tema tratado. Copia de las citadas decisiones, respetando la reserva de identidad de los peticionarios, deberán incluirse como anexo del informe.
  - f) Indicación y descripción completa de las recomendaciones o sugerencias formuladas a la empresa durante el año precedente, encaminadas a facilitar las relaciones entre ésta y sus Consumidores Financieros, en caso de haberlas presentado o considerarlas convenientes.
  - g) Referencia a las solicitudes efectuadas a la empresa sobre los requerimientos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones, en caso de haberlas presentado o requerirlas.
8. Cualquier otro dato o información que el Defensor considere de interés público o que solicite la Superintendencia Financiera de Colombia. Mantener un registro de las quejas presentadas y de su fecha, así como un archivo de las mismas.
9. Colaborar con la Superintendencia Financiera de Colombia en los temas de competencia de ésta. El Defensor del Consumidor Financiero ejercerá sus funciones con absoluta independencia de los organismos de administración de la Compañía y deberá garantizar la total imparcialidad y objetividad en la resolución de las quejas sometidas a su conocimiento.
10. El Defensor del Consumidor Financiero no podrá desempeñar en la Compañía funciones distintas a las previstas en la ley. En todo caso, podrá desempeñar sus funciones como tal, simultáneamente en varias entidades vigiladas.

11. Informe de gestión que debe presentarse a la asamblea general, como mínimo, de 15 días hábiles a la celebración de la reunión ordinaria de acuerdo con los parámetros establecidos en la Circular Básica Jurídica.
12. Garantizar la confidencialidad de la información a la que acceda en el desempeño de su actividad, de conformidad con las normas vigentes que regulan la materia, entre estas, las Leyes 1266 de 2008, Ley 1581 de 2012 y las demás que las modifiquen o adicione y las políticas de la compañía.

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

- Estarán exceptuados del conocimiento y trámite ante el Defensor del Consumidor Financiero los siguientes asuntos:
  - a) Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones de la Compañía.
  - b) Los concernientes al vínculo laboral entre la empresa y sus empleados o respecto de sus contratistas.
  - c) Aquellos que se deriven de la condición de accionista de la compañía.
  - 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 años 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) Aquella cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.
  - j) Las demás que defina la normatividad vigente.

***Función de vocería:***

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) El Defensor del Consumidor Financiero deberá conocer, a solicitud de cualquiera de las partes, de los trámites de conciliación, de las controversias que se susciten entre los clientes y Gallagher, sobre los asuntos susceptibles de conciliación que se surtan en desarrollo de la actividad de las entidades.
- 2) En desarrollo del procedimiento previsto en las normas legales pertinentes, para la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, se tiene:

En cualquier etapa del trámite, podrá solicitarse la actuación del Defensor del Consumidor Financiero como conciliador, en los términos establecidos en el literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009. En tal caso, se suspenderá el trámite de conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero y se citará a audiencia de conciliación, de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001.

La decisión que se adopte en la conciliación, presta mérito ejecutivo y tendrá efectos de cosa juzgada, sin que se requiera depositar el acta correspondiente en el centro de conciliación.

### ***¿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?***

- 1) Nombres completos y apellidos.
- 2) El documento de identificación de la persona que presenta la queja.
- 3) La dirección de domicilio.
- 4) 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 3 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 8 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.