

Todo lo que necesita saber como  
NUESTRO CONSUMIDOR FINANCIERO



[aress@aress.com.co](mailto:aress@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?

Quando 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.

## ¿Cuales son los deberes como consumidor financiero?

### ¿Cuales 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.

## ¿Quién es el Defensor del Consumidor Financiero de ARESS 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** y como **suplente** al **Dr. Juan Fernando Pulgarín Acosta**.

## ¿Qué debo hacer en caso de que **NECESITE PRESENTAR UNA QUEJA O RECLAMO?**

Las quejas serán presentadas por los clientes al **Defensor del Consumidor Financiero**, a través de escrito que contenga 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 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 orientarte para que efectúe la reclamación ante el **Defensor del Consumidor Financiero**.

---

Ésta 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](http://www.aress.com.co). Ingresando al link **Nuestra Organización/Consumidor Financiero**.

## ¿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 **(4) 3221172 Ext. 135 y 137** donde con gusto recibirá toda la asesoría pertinente.

## ¿Dónde puedo RADICAR UNA SOLICITUD, QUEJA O RECLAMO?

Con gusto atenderemos todas sus inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos a través de los siguientes medios:

Correo: **servicio@aress.com.co**

### Medellín

**(054) 322 11 72 – Fax: 251 24 61**

### Bogotá

**(051) 484 25 20 – Fax: 295 05 44**

### Horario de atención:

Lunes a viernes:

De 7:30 a.m. a 12:15 p.m.

Y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

El **Defensor del Consumidor Financiero** presta sus servicios en:

Carrera 48 No. 20-114 OF. 730 TORRE C2

**Centro Empresarial Ciudad del Río**

**Teléfonos:** 605 20 10 - 418 86 20

**Celular:** 312 834 93 51

**octavio.giraldo@giraldoherrera.com**

**defensor@aress.com.co**

Medellín – Colombia

### Horario de atención:

Lunes a viernes:

De 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

