

## **DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Mediante la Ley 795 y su Decreto 690 se estableció con carácter obligatorio la figura del Defensor del Consumidor Financiero. Señala esta normatividad que las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben contar con dicha figura, cuya función es la de ser vocero de los clientes o usuarios ante la respectiva institución, así como conocer y resolver las quejas de estos relativas a la prestación de los servicios que no correspondan a las diferencias suscitadas en el pago o no de las indemnizaciones de seguros.

La Asamblea general de Accionistas de Garcés Lloreda y Cía S.A. Corredores de Seguros, designo como Defensor del Consumidor Financiero a los Doctores WALTER CARDONA ZUÑIGA y como suplente a JUAN FERNANDO MEJIA TORO.

El Defensor ejerce sus funciones con absoluta independencia. Para garantizar esto, en el artículo Tercero del reglamento del Defensor se establecen unas prohibiciones las cuales buscan evitar que exista cualquier vínculo entre el Defensor y Garcés Lloreda y entre el Defensor y el cliente reclamante

¿Cómo comunicarse con el Defensor del Consumidor Financiero?

Los datos de contacto del Defensor del Consumidor Financiero son los siguientes:

**Dr. Walter Cardona Zuniga**

Dirección: Avenida 9AN # 17N-41 Santiago de Cali

Teléfono: 4851110 – 6612532

Celular: 3104150005

Correo electrónico: [defensordelcliente@garceslloreda.com](mailto:defensordelcliente@garceslloreda.com)

**Dr. Juan Fernando Toro**

Dirección: Avenida 2B2 No. 73 bis-98 Apto 502G

Teléfono: 4851110 - 6550868

Celular: 3117644755

Correo electrónico: [defensordelcliente@garceslloreda.com](mailto:defensordelcliente@garceslloreda.com)

### **¿Cómo presentar una reclamación?**

Las reclamaciones de los clientes se podrán presentar por los siguientes canales de recepción:

- 1- Directamente en las oficinas del Defensor del Consumidor Financiero
- 2- A través de carta dirigida a la dirección del Defensor del Consumidor Financiero.
- 3- Por correo electrónico o vía fax
- 4- Reclamación a través de la pagina [www.garceslloreda.com](http://www.garceslloreda.com)

Para presentar su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, no se exige ninguna formalidad especial; basta con indicar el motivo de la misma, describiendo los hechos, pretensiones y los derechos que usted considere vulnerados, así como la indicación de su nombre y apellidos, numero de identificación, dirección, teléfono, correo electrónico y numero de la póliza o nombre del producto sobre el cual reclama.

### **ASUNTOS EXCEPTUADOS DEL CONOCIMIENTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO:**

El defensor del consumidor financiero no será competente para conocer los siguientes asuntos:

Los que no correspondan o no estén directamente relacionados con el giro ordinario de las operaciones autorizadas a las entidades.

Los concernientes al vínculo laboral entre las entidades y sus empleados o respecto de sus contratistas.

Aquellos que se deriven condición de accionista de las entidades.

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.

Los que se refieren a cuestiones que se encuentren en trámite judicial o arbitral o hayan sido resueltas en estas vías

Aquellos que correspondan a la decisión sobre la prestación de un servicio o producto.

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.

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.

Aquellos cuya cuantía, sumados todos los conceptos, supere los cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes al momento de su presentación.

Las demás que defina el Gobierno Nacional.

El trámite de las reclamaciones ante el Defensor, tiene carácter totalmente gratuito para el cliente.

En su calidad de Consumidor Financiero usted puede escoger entre presentar su queja directamente en Garces Lloreda y Cía. S.A. Corredores de Seguros,



ante el Defensor del Consumidor Financiero o ante la Superintendencia Financiera de Colombia.