

Señores

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**

[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

E. S. D.

**Referencia:** ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR  
**Demandante:** ALEXANDER PIRA LEMUS  
**Demandados:** ALLIANZ SEGUROS S.A.  
**Radicación:** 2023093980  
**Expediente:** 2023-4218

**ASUNTO: MEMORIAL APORTA DOCUMENTACIÓN – PRUEBA OFICIOSA**

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA** conocido de autos, actuando en calidad de apoderado de **ALLIANZ SEGUROS S.A.** a través del presente manifiesto respetuosamente al despacho que REASUMO el poder a mi conferido y dentro de la oportunidad procesal que fue otorgada para aportar documentación decretada de forma oficiosa por el despacho mediante auto emitido en audiencia el pasado 07 de febrero del 2025, procedo a aportar lo requerido, en los siguientes términos:

En este caso en la audiencia adelantada el pasado 07 de febrero del 2025 el despacho ordenó mediante auto la remisión de la siguiente documentación:

- (i) Aportar las constancias de entrega de la primera póliza y el condicionado, e indicar por cuál medio se hizo la entrega, tanto de la póliza como del condicionado;
- (ii) Certifique quién fue la persona natural vinculada al intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. a través del cual se hicieron los actos de comercialización de la póliza con el señor Alexander Pira, indicando los datos de contacto y demás para ubicarla;
- (iii) Se haga llegar la información sobre los cursos que se le hayan dado a la persona natural vinculada al intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. que realizó la comercialización de la póliza, precisamente sobre la comercialización de este tipo de productos con las certificaciones respectivas (importante, esta persona será citada como testigo);
- (iv) Certifique el estado actual de la póliza y el estado de las primas para el 8 de mayo del 2023.

La información solicitada estaba ligada a lo que pudiera proporcionar el intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. quien, después de ser requerido remitió la siguiente documentación:

- **Se adosa las constancias de entrega de la primera póliza y el condicionado de los cuales se hizo entrega mediante correo electrónico como pasa a presentarse:**

La primera póliza emitida por mi mandante corresponde a la No. **022856006 vigente entre el 08 de marzo del 2021 y el 07 de marzo del 2022**, en la cual se concertó el amparo de hurto de mayor cuantía en relación con el vehículo de placa JVS110 en el cual el señor Alexander Para es el asegurado:

Automóviles	Allianz	 ARESS CORREDORES DE SEGUROS SA Corredor de Seguros NIT: 8909060252 CALLE 52 # 47 - 42 Piso 20 MEDELLIN Tel: 5111172 Fax 2512461 E-mail: juan.rico@aress.com.co
Documento resumen de las condiciones contratadas	Certificado del seguro de Automóviles Individual Livianos Particulares www.allianz.co	
<b>Datos Generales</b>		
<b>Tomador del Seguro:</b>	PIRA LEMUS ALEXANDER      CC: 79957609 CALLE 12A NO. 1-09 SOACHA Teléfono: 5762095 Email: catastralex@gmail.com	
<b>Póliza y duración:</b>	Póliza nº: 022856006 / 0 Duración: Desde las 00:00 horas del 08/03/2021 hasta las 24:00 horas del 07/03/2022.	
<b>Datos del Asegurado</b>		
<b>Asegurado Principal:</b>	PIRA LEMUS ALEXANDER      CC: 79957609 CALLE 12A NO. 1-09 SOACHA	
<b>Email:</b>	catastralex@gmail.com	
<b>Antecedentes</b>		
<b>Antigüedad Cía Anterior:</b>	04	<b>Años sin Siniestros:</b> 04
<b>Datos del Vehículo</b>		
<b>Placa:</b>	JVS110	<b>Código Fasecolda:</b> 5606097
<b>Marca:</b>	MAZDA	<b>Uso:</b> Liviano Particulares
<b>Clase:</b>	CAMIONETA PASAJ.	<b>Zona Circulación:</b> BOGOTA
<b>Tipo:</b>	CX30 PRIME	<b>Valor Asegurado:</b> 84.280.000,00
<b>Modelo:</b>	2022	<b>Versión:</b> MT 2000CC 7AB R16 4X2
<b>Motor:</b>	PE40702302	<b>Accesorios:</b> 0,00
<b>Serie:</b>	3MVDM2W76NL107749	<b>Blindaje:</b> 0,00
<b>Chasis:</b>	3MVDM2W76NL107749	<b>Sistema a Gas:</b> 0,00
<b>Dispositivo Seguridad:</b>	-----	

12-03-2021 11:56:04 03101 01001 300A

Coberturas		
Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00



Daños de Mayor Cuantía	84.280.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	84.280.000,00	950.000,00
Hurto de Mayor Cuantía	84.280.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	84.280.000,00	950.000,00
Temblor, Terremoto, Erupción Volcánica	84.280.000,00	950.000,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Amparo de Accidentes Personales	50.000.000,00	0,00
Asistencia de Grúa	Incluida	0,00
Conductor Elegido	Incluida	0,00
Asistencias Plus	Incluida	Según clausulado
Emergencias en Carretera	Incluida	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	

El valor asegurado corresponde al valor comercial del vehículo+ valor de accesorios+ valor de blindaje+ valor de sistema a gas.

Cuando el demandante solicitó la emisión de dicho aseguramiento, se le envió conforme se observa en el siguiente pantallazo del correo enviado en **12 de marzo del 2021**, por parte del intermediario Aress, **la póliza con su respectivo condicionado** (este correo se adjunta como mensaje de datos a este escrito con el fin de que el despacho pueda confirmar la fecha de envío del mismo y los adjuntos):

De: julieth.pita@aress.com.co <julieth.pita@aress.com.co>  
 Enviado: viernes, 12 de marzo de 2021 11:56  
 Para: catastralex@gmail.com <catastralex@gmail.com>  
 Asunto: POLIZA MAZDA CX30- ALEXANDER PIRA LEMUS

POLIZA MAZDA CX30- ALEXANDER PIR...    Descargar    Ver en OneDrive

**POLIZA MAZDA CX30- ALEXANDER PIRA LEMUS**

julieth.pita@ares.com.co  
Para: catastralex@gmail.com

CERTIFICADO.PDF 298 KB    POLIZA.PDF 186 KB    RECIBO.PDF 154 KB    .PLEGABLE CONSUMIDOR FI... 6 MB    .Portafolio de Seguros Corre... 2 MB

.TARJETA BIENVENIDA 2.pptx 2 MB

6 archivos adjuntos (10 MB)    Guardar todo en OneDrive - G HERRERA ABOGADOS Y ASOCIADOS SAS    Descargar todo

**Cordial Saludo:**

Adjunto póliza de vehículo en referencia con todos sus soportes.

Al igual en el recibo se encuentran las formas de pago para que por favor lo realice y me envíe soporte del mismo para radicación ante la Compañía de seguros.

También encontrará el Plegable de Deberes y Derechos del Consumidor Financiero que es una información muy relevante para usted como consumidor de nuestro producto final (póliza), el cual recomiendo lea para tener conocimiento de éstos ítems tan importantes.

Por otro lado, recuerde que para casos de asistencia se debe marcar a #265 desde cualquier operador celular. Adicional a ello, 15 días antes de vencer dicha póliza para el próximo año, se estará comunicando con usted la persona encargada de renovaciones para adelantar dicho proceso. Se envía todo a domicilio y los pagos se pueden también realizar en efectivo. Tarjeta crédito o financiación.

Recuerde que en Aress Somos una Empresa especializada en administración de riesgos, estudio y asesoría de seguros, con un equipo calificado y capacitado para atender a nuestros clientes, otorgándoles un alto nivel de satisfacción y calidad en el servicio. Trabajamos seguros para usted y los suyos.

Cordialmente,

**Julieth Esmeralda Pita Caceres**  
Ejecutiva Comercial  
Tel. 423 35 35 ext. 1555  
Cel. 313 768 71 48  
Av. El Dorado # 77 distribuidora Los Coches  
Bogotá- Colombia  
E-mail: [julieth.pita@ares.com.co](mailto:julieth.pita@ares.com.co)



Posteriormente el 23 de marzo del 2023, el señor Pira solicitó la renovación de la póliza indicando lo siguiente:

*“(...) Cordial saludo,*

*Manifiesto mi intención de renovar el seguro todo riesgo de mi vehículo Mazda CX30 Touring modelo 2022 placa JVS110, con Allianz a través de ustedes, razón por la cual ya se diligenció el formulario SARLAFT y quedo atento al financiamiento en dos cuotas de acuerdo a la proyección entregada por parte de la asesora.*

*Quedo atento y a disposición de atender cualquier requerimiento adicional relacionado para finalizar el trámite respectivo.*

*Gracias (...)*”

De: Alex Pira <[catastralexp@gmail.com](mailto:catastralexp@gmail.com)>  
Enviado el: jueves, 23 de marzo de 2023 3:37 p. m.  
Para: Notificaciones <[notificaciones@ares.com.co](mailto:notificaciones@ares.com.co)>; Marli Tatiana Pastran <[marli.ramirez@ares.com.co](mailto:marli.ramirez@ares.com.co)>  
Asunto: Re: CONDICIONES DE RENOVACION ALLIANZ SEGUROS VEHICULO JVS110

De: Alex Pira <[catastralexp@gmail.com](mailto:catastralexp@gmail.com)>  
Enviado el: jueves, 23 de marzo de 2023 3:37 p. m.  
Para: Notificaciones <[notificaciones@ares.com.co](mailto:notificaciones@ares.com.co)>; Marli Tatiana Pastran <[marli.ramirez@ares.com.co](mailto:marli.ramirez@ares.com.co)>  
Asunto: Re: CONDICIONES DE RENOVACION ALLIANZ SEGUROS VEHICULO JVS110

Cordial saludo,

Manifiesto mi intención de renovar el seguro todo riesgo de mi vehículo Mazda CX30 Touring modelo 2022 placa JVS110, con Allianz a través de ustedes, razón por la cual ya se diligenció el formulario SARLAFT y quedo atento al financiamiento en dos cuotas de acuerdo a la proyección entregada por parte de la asesora.

Quedo atento y a disposición de atender cualquier requerimiento adicional relacionado para finalizar el trámite respectivo.

Gracias,

-----  
ALEXANDER PIRA LEMUS

Ingeniero Catastral y Geodesta  
Especialista en Gestión de Proyectos de Ingeniería  
Especialista en Sistemas de Información Geográfica SIG  
Magister en Desarrollo Alternativo, Sostenible y Solidario  
Teléfono de Contacto: 3102720515  
Correo electrónico: [catastralexp@gmail.com](mailto:catastralexp@gmail.com)

De tal suerte, el **24 de marzo del 2023** se le envió al demandante la siguiente información, en la cual se indicó venía adjunta la respectiva póliza:

*“(…) Cordial saludo,*

*Señor Alexander, según solicitud confirmamos que ya quedo cargado en el sistema su financiación a 2 cuotas. A su correo electronico le llegara un mensaje automatico de FINESA para realizar la firma electrónica. En caso de presentar dificultad para realizar la firma del pagare de manera digital le envió el Pdf del pagare en físico para su respectiva firmas y huella.*

**Por favor verificar la póliza todo riesgo y responder por este medio la aceptación de la misma.**

*Posterior a la firma electrónica puede realizar el pago de la primera cuota de forma presencial con el cupón adjunto en los puntos autorizados o por PSE ingresando al siguiente link: <https://www.finesa.com.co/home/>, dar clic en paga tu factura y luego paga en línea. Ingresar con su cedula y correo, seleccionar no soy un robot y aceptar.*

**IMPORTANTE: Si su vehículo cuenta con beneficiario oneroso (pignorado o endosado al banco), es obligatorio que el cliente reporte al banco la renovación de la póliza con el certificado de pago. Este le será remitido únicamente cuando nos**

legalice por este medio el soporte de pago de la primera cuota y la confirmación electrónica del pagare.

Recuerde la importancia de radicar esta póliza al banco en aras de que la entidad financiera no le generen cobros adicionales dentro del crédito de su vehículo.

Es de aclarar que si usted No realiza la firma electrónica en Finesa y realiza el pago de la primera cuota , NO se procederá a desembolsar la financiación a la compañía aseguradora, usted quedara en mora y la renovación de su Seguro todo riesgo quedara cancelada y no tendrá cobertura su vehículo.

Cualquier requerimiento, con mucho gusto lo asesoramos en el siguiente Tel. 3134079920.

Quedo atenta a sus comentarios,

Feliz día (...)"

De: Marli Tatiana Pastran

Enviado el: viernes, 24 de marzo de 2023 8:53 a. m.

Para: Alex Pira <catastralex@gmail.com>

CC: bryan.cetina@aress.com.co; carla.pardo@aress.com.co

Asunto: RENOVACION ALLIANZ SEGUROS VEHICULO JVS110 CC:79957609

Cordial saludo,

Señor Alexander, según solicitud confirmamos que ya quedo cargado en el sistema su financiación a 2 cuotas. **A su correo electronico le llegara un mensaje automatico de FINESA** para realizar la firma electrónica. En caso de presentar dificultad para realizar la firma del pagare de manera digital le envié el Pdf del pagare en físico para su respectiva firmas y huella.

Por favor verificar la poliza todo riesgo y responder por este medio la aceptación de la misma.

Posterior a la firma electrónica puede realizar el pago de la primera cuota de forma presencial con el cupón adjunto en los puntos autorizados o por PSE ingresando al siguiente link: <https://www.finesa.com.co/home/>, dar clic en paga tu factura y luego paga en línea. Ingresar con su cedula y correo, seleccionar no soy un robot y aceptar.

**IMPORTANTE:** Si su vehículo cuenta con beneficiario oneroso (pignorado o endosado al banco), es obligatorio que el cliente reporte al banco la renovación de la póliza con el certificado de pago. Este le será remitido únicamente cuando nos legalice por este medio el soporte de pago de la primera cuota y la confirmación electrónica del pagare.

Recuerde la importancia de radicar esta póliza al banco en aras de que la entidad financiera no le generen cobros adicionales dentro del crédito de su vehículo.

Es de aclarar que si usted No realiza la firma electrónica en Finesa y realiza el pago de la primera cuota , NO se procederá a desembolsar la financiación a la compañía aseguradora, usted quedara en mora y la renovación de su Seguro todo riesgo quedara cancelada y no tendrá cobertura su vehículo.

Cualquier requerimiento, con mucho gusto lo asesoramos en el siguiente Tel. 3134079920.

Quedo atenta a sus comentarios,

Feliz día,

Cordialmente,



**Marli Tatiana Pastran Ramírez**

Analista Renovaciones

Marli.ramirez@aress.com.co

Teléfono: 484 25 20 Ext. 207 Cel: 313 407 99 20

Cr 56 No 9-17 of. 208-209 Torre Americas

Bogotá - Colombia



Luego el **21 de abril del 2023**, se le envió un correo al demandante indicando lo siguiente:

"(...) Cordial saludo,

Señor Alexander, para realizar el pago de la segunda cuota la cual quedo para el 19 de Mayo, debe seguir los siguientes pasos para pagar por PSE:

Ingresar al link de la pagina de finesa: <https://www.finesa.com.co/home/>,  
clic en paga tu factura, clic en paga en línea,  
ingresar con la cedula y correo del cliente seleccionar No soy un robot y aceptar.  
Luego le aparece la cuota a pagar seleccionar la factura y dar clic en pagar.  
Después seguir el paso a paso que le arroja la pagina para pagar por PSE.

Nota: En caso de que el cliente desee pagar su factura de forma presencial debe acercarse a los puntos relacionados en la carta de bienvenida, el cual es el documento adjunto y tener a la mano el número del crédito y la cedula del cliente o numero de convenio, lo anterior lo encontrara en el documento adjunto (...)"

**RV: RENOVACION ALLIANZ SEGUROS VEHICULO JVS110 CC:79957609**

MP Marli Tatiana Pastran <marli.ramirez@aress.com.co>  
Para: 'catastralex@gmail.com'

POLIZA TODO RIESGO.PDF 88 KB  
CARTA DE BIENVENIDA.pdf 2 MB  
CLAUSULADO DE ALLIANZ.pdf 840 KB

3 archivos adjuntos (3 MB) Guardar todo en OneDrive - G HERRERA ABOGADOS Y ASOCIADOS SAS Descargar todo

De: Marli Tatiana Pastran  
Enviado el: viernes, 21 de abril de 2023 10:07 a. m.  
Para: Alex Pira  
CC: bryan.cetina@aress.com.co; carla.pardo@aress.com.co  
Asunto: RENOVACION ALLIANZ SEGUROS VEHICULO JVS110 CC:79957609

Cordial saludo,  
Señor Alexander, para realizar el pago de la segunda cuota la cual quedo para el 19 de Mayo, debe seguir los siguientes pasos para pagar por PSE:

1. Ingresar al link de la pagina de finesa: <https://www.finesa.com.co/home/>,
2. clic en paga tu factura, clic en paga en línea,
3. ingresar con la cedula y correo del cliente seleccionar No soy un robot y aceptar.
4. Luego le aparece la cuota a pagar seleccionar la factura y dar clic en pagar.
5. Después seguir el paso a paso que le arroja la pagina para pagar por PSE.

Nota: En caso de que el cliente desee pagar su factura de forma presencial debe acercarse a los puntos relacionados en la carta de bienvenida, el cual es el documento adjunto y tener a la mano el número del crédito y la cedula del cliente o numero de convenio, lo anterior lo encontrara en el documento adjunto.

**Comunícate**  
Desde tu celular: #265  
Bogotá: (+57) 1 594 11 33  
Nacional: 018000 51 35 00

Allianz 

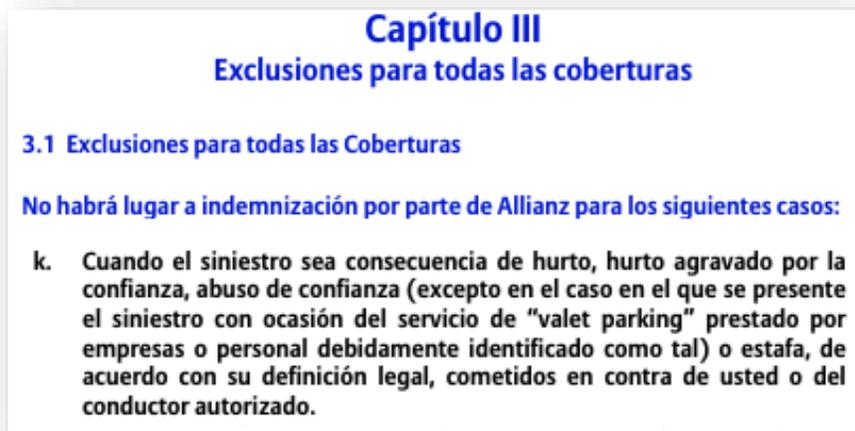
Quedo atenta a sus comentarios gracias,  
Cordialmente,

**Marli Tatiana Pastran Ramírez**  
Analista Renovaciones  
Marli.ramirez@aress.com.co  
Teléfono: 484 25 20 Ext. 207 Cel: 313 407 99 20  
Cr 56 No 9-17 of. 208-209 Torre Americas  
Bogotá - Colombia

**Como se puede advertir en el pantallazo adjunto del correo que se adjunta como mensaje de datos, para el mes de marzo del 2023, el demandante ya contaba con la póliza y su condicionado. Sin embargo, también debe resaltarse que, para el 12 de marzo del 2021 cuando se le envió la primera póliza al accionante, se le había adjuntado desde ese momento el clausulado, el cual no difiere del condicionado aplicable para la Póliza De Automóviles Individual Livianos particulares No. 023069355/0 vigente entre el 08 de marzo del 2023 y el 07**

**de marzo del 2024 que acá se vinculó, en el que se mantiene la causal de exclusión invocada por la Compañía para objetar la respectiva solicitud indemnizatoria del actor. Véase:**



Por lo anterior, se concluye que no es cierto que el demandante conociera el contenido integral de la póliza solo hasta después de ocurrido el presunto hurto del automotor.

- Para la vigencia inicial de la póliza la persona que atendió al cliente fue la ejecutiva comercial de los coches JULIET ESMERALDA PITA CACERES, la cual se puede contactar en el correo julieth.pita@aress.com.co, para la renovación la persona que atendió a cliente fue el señor BRYAN STICK CETINA LOPEZ, la cual se puede contactar en el correo bryan.cetina@aress.com.co y en el celular 314 544 8224.
- Se adjuntan certificaciones de idoneidad - Circular 050, de la persona natural vinculada a ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. quién realizó la comercialización de la póliza.
- Sobre el estado de la póliza y de las primas para el 8 de mayo del 2023 se indica que la póliza tuvo vigencia del 08/05/2023 al 07/05/2024 con un valor de prima de \$ 2.235.332, de acuerdo con documento adjunto y validación en la plataforma de la compañía.

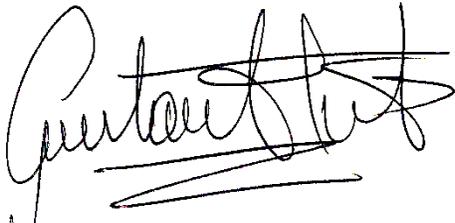
Con fundamento en lo anterior, se da cumplimiento a la orden emitida por el despacho en la audiencia adelantada el pasado 07 de febrero del 2025.

#### **ANEXOS:**

1. Constancias de entrega de la primera póliza y el condicionado: correos en mensaje de datos cruzados entre el señor Alexander Pira y el intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A.

2. Certificación de JULIET ESMERALDA PITA CACERES vinculada al intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. a través del cual se hicieron los actos de comercialización de la póliza con el señor Alexander Pira, para la primera vigencia.
3. Certificación de BRYAN STICK CETINA LOPEZ vinculada al intermediario ARESS CORREDORES DE SEGUROS S.A. a través del cual se hicieron los actos de comercialización de la póliza con el señor Alexander Pira para la renovación del seguro.

Cordialmente,



**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**

**C.C. No. 19.395.114 de Bogotá**

**T.P. No. 39.116 del C. S. de la J.**