

REPORTE CONTINUACIÓN AUDIENCIA DE PRUEBAS // 06 FEB 2024 // RAD: 20230314/0889 // INGENIO PICHICHI

Valeria Suarez Labrada <vsuarez@gha.com.co>

Sáb 04/05/2024 13:25

Para: Informes GHA <informes@gha.com.co>; Monica Liceth Torres Escobar <mtorres@gha.com.co>; Diana Carolina Benitez Freyre <dbenitez@gha.com.co>

CC: CAD GHA <cad@gha.com.co>; Darlyn Marcela Muñoz Nieves <dmunoz@gha.com.co>; Ana María Barón Mendoza <abaron@gha.com.co>

Estimados, reciban un cordial saludo.

Comedidamente informo que el día 26 de febrero del 2024, asistí en representación de AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. y LA PREVISORA S.A. COMPAÑIA DE SEGUROS a la continuación de audiencia de pruebas, en el caso descrito en asunto En la cual se llevaron a cabo las siguientes etapas:

1. Verificación de asistencia

2. Se dicta Auto No. 26, que resuelve:

1. Incorporar al expediente de los documentos aportados por la parte convocante y tener concluida por concluida la exhibición de documentos decretada.
2. Para la presentación de los dictámenes de parte decretados a solicitud de la convocante y convocadas, el Tribunal concede plazo hasta el 05/04/2024 para su presentación. La providencia anterior queda ratificada en Estrada.

3. TESTIMONIO TOMÁS FELIPE CEBALLOS ESCOBAR

- Generales de ley:

- Nombre: Tomás Felipe Ceballos Escobar
- Edad: 37 años
- Carrera: estudié derecho en la Universidad de Medellín.
- Ocupación: llevo 12 años trabajando o laborando en seguros generales suramericana
- Domicilio: vivo actualmente en la ciudad de Manizales, yo soy de Medellín, pero por temas laborales pues y familiares, vivo en la ciudad de Manizales, hoy me encuentro en Medellín. Vivo en el barrio en el barrio Guayacanes de la ciudad de Manizales,
- Usted ha sido llamado a rendir declaración respecto de una controversia que tienen las partes que le mencioné hace un instante en relación con el daño de una máquina, el ingenio pichichi de un molino. Se llama molino reductor molino número 6, por favor, manifiéstenos de manera general, pero muy precisa, muy concreta, muy completa también: ¿Qué conoce usted sobre esa controversia?

R/ Claro que sí, nosotros el 19, yo hago parte del equipo de atención de reclamaciones, de pronto quisiera empezar, por eso soy director del área de reclamaciones, lidero el equipo de Antioquia y la persona que estuvo a cargo de esta reclamación, que fue el analista Gustavo Adolfo Upegui, hace parte del equipo que yo dirijo.

De acuerdo con esto, nosotros el 19/07/2021 recibimos una reclamación por parte de Garces Lloreda corredores, donde nos informaba que nuestro mutuo cliente ingenio, pichichi había tenido una un evento de siniestro 2 días antes, es decir, el 17/07/20. En la información que nos

llega, esa información inicial nos habla de un de un de un daño en un reductor de velocidad de uno de los molinos que cuenta el ingenio pichichi con esta información, ya en el área al interior de nuestro equipo se nombra a un analista, quien va a liderar el caso y el ajuste de toda la reclamación a lo largo del proceso, inclusive actualmente, pues es esa misma persona, en ese entonces se nombra a Gustavo Adolfo Upegui Villa, que hace parte de nuestro equipo con esa información, pues con la información preliminar que tenía Gustavo, él hace la verificación, la validación de la información que se tiene disponible en ese momento de que nos reportan la reclamación y toma la decisión.

Él toma la decisión de nombrar una firma ajustadora externa llamada Castiblanco en cabeza de Marcos Castiblanco, es importante aclarar que esta firma está ubicada en Cali. Digamos que es un lugar muy cercano al lugar del evento y que esta firma pues tiene amplia experiencia con nosotros en la atención de este tipo de siniestros.

Nosotros tenemos varios asegurados en esta zona del país con esta actividad económica con equipos muy similares, y a lo largo de los años Marco Castiblanco nos había apoyado en ese tipo de eventos. Entonces se nombra a Marcos Castiblanco, quién empieza todo el proceso de ajuste y acercamiento con las partes, con el asegurado, con el corredor de seguros y finalmente tiene el 27/07/2021 tiene la primera reunión o la inspección en el lugar de los hechos, o en las instalaciones del asegurado. Allí, en esa primera información, el asegurado muy amablemente, nos informa el alcance de los daños, digamos el proceso productivo, el proceso productivo que ellos tienen dentro de sus instalaciones, el impacto que este daño iba a tener en su proceso y las posibles causas y posibles reparaciones que se podían hacer. Ahí es muy importante precisar que el asegurado nos informa que habían reactivado su proceso productivo con un bypass donde se acaban de operación el molino, cuyo reductor de velocidad había sido afectado, inician ese proceso, obviamente dejando las aclaraciones que la salida de este molino iba a tener unas unos impactos importantes en el aumento de la pérdida de sacarosa, lo que a la final iba a tener un impacto muy importante en el producto final, que es lo que denominaban azúcares, y las mieles es en un primer momento entendimos que no solamente estábamos ante un Evento con afectación de daño material por la rotura del equipo, sino que también nos estamos enfrentando a un tema de probablemente de lucro cesante, también nos informan que la que la curado, pues para mitigar, digamos ese impacto que iba a tener.

En el producto final había acudido a una a un ingenio cercano, pues entiendo, se llama ingenio la cabaña, quien les iban a suministrar de manera, les iba a prestar un reductor, no de las mismas características del reductor, pues Nos informan que era de 700 caballos de fuerza este que les iban a prestar a 650, pero que de alguna manera iban a ayudar. AAA disminuir la pérdida de sacarosa y por y por lo tanto, pues la pérdida de a disminuir la pérdida del producto final. En esa misma reunión también nos informan que ya se cuentan con unas posibles, con unas con unas cotizaciones de un equipo de las mismas características expedía el 21/07/2021 donde informaban que el equipo estaría en disponibilidad de 18 a 20 semanas. Sin embargo, el cliente nos informa que es probable que ellos se decidan a no cumplir este equipo de las mismas características, sino un equipo unas características superiores de 900 caballos de fuerza.

Este reductor ya usado es un reductor ya usado, es 900 caballos de fuerza y nos manifiestan que es probable que se definan por ese por ese equipo, toda vez que se les va a dar la capacidad para tener un poco más de eficiencia al tener un equipo de una mayor capacidad.

Luego de esta reunión el 12 o 14 de agosto, si no estoy mal, nos confirman que ya se instaló el equipo prestado por ingeniero la cabaña y empezamos todo el proceso, pues y se continúa con el proceso de ajustes, reuniones, solicitud de documentos, etcétera.

Finalmente, ya finalizando, pues durante todos esos procesos nos confirman que nos confirman o nos alertan que lamentablemente la instalación de ese equipo prestado por parte de ingenio en la cabaña no ha tenido los impactos esperados, no ha tenido la disminución en la pérdida de sacarosa como se esperaba, si bien tuvo una pequeña reducción, pues siguen teniendo una pérdida bastante importante; y nos confirman que efectivamente van a realizar la compra de un

equipo de unas características mucho mayores de 900 caballos de fuerza a este reductor, pero es muy importante decir que era un equipo usado.

Finalmente nos confirman que el 29 de enero, el 2022 llega el equipo, pues el equipo llegó. Si no estoy mal en el mes de diciembre entra en operación el 29/01/2022. Este equipo usado unas características superiores, pero finalmente el cliente no logra sino restablecer su operación a la normalidad el 30 de abril. Esto toda vez que este equipo, este equipo ya usado, venía con algunas deficiencias, con algunos problemas en los rodamientos tuvo que sacarlo en varias oportunidades para poder y el cliente solamente logra estabilizar el proceso el 30 de abril, el 30/04/2022, luego de ya reactivar pues su operación, normalizar su operación, seguimos con el proceso de ajuste, nos siguen documentando y finalmente finalizando el año el año 2022 ya el asegurado nos presenta unas, una reclamación más aterrizada, ya con unas pretensiones definidas sobre todo para el tema de lucro cesante, voy a voy a abordar primero el tema del daño material, daño material, pues hasta donde entendemos y en todas las conversaciones que yo tuve con el asegurado no teníamos diferencia. O sea, es, hay, hay, es importante establecer que se logra definir que es una pérdida total. **Este ejercicio se hace al comparar el valor, el valor de la reparación versus el valor de la reposición, menos el demérito que establece las condiciones de la póliza, por eso, se determina que sale más costoso el valor de la reparación que el valor real del equipo, y se define qué es una pérdida total, y se le aplica el demérito, que es un demérito bastante importante en la póliza, establece que para equipos superiores a 10 años se le va a aplicar el 10% anual, hasta un máximo del 65%. Es importante aclarar que al momento del siniestro este equipo afectado pues tenía contaba con 17 años, era el 2014, creo que eso nos da 17 años, por lo cual pues se le aplica un demérito, un máximo del 65% que nos da una pérdida de indemnización, pues un una liquidación de 386.000.000 pesos si no estoy mal.**

En ese punto pues de daño material, creo que no vale la pena profundizar, porque pues hasta donde entendemos no hubo diferencias con el asegurado, ahora para el tema del lucro cesante, el cliente finalizando el 2022 ya nos presenta a través del ajustador externo, nos presenta ya unas pretensiones, Basados en la disminución de la pérdida, la disminución de ingresos netos que había tenido, pues a causa del siniestro. Entonces, en ese primer escenario, el ajustador tiene una conversación, pues con, con el asegurado y con el experto que estaba asesorando en su momento al asegurado y le informa que el análisis va muy bien, va muy bien en ese sentido, pero que deben recordar que las condiciones de la póliza establecen que la pérdida debe ser que el cálculo de la indemnización debe ser debe ser calculado con el la pérdida, la pérdida de utilidad bruta y no con los ingresos, con la pérdida de los ingresos netos como lo estaba calculando el asegurado.

En ese orden de ideas, el asegurado nos dice que va a evaluar su propuesta que la va a revisar y posteriormente nos presenta un segundo escenario con unas pretensiones muy similares, pero esta vez con 2 ejercicios que realiza uno o con la pérdida de utilidad bruta tal como la habíamos explicado en un inicio, las pretensiones son por alrededor de 3.300.000.000 de pesos y nos reclaman 4.260.000.000 de pesos con un nuevo concepto que ellos lo llaman sobre costos de producción por cantidades no producidas, y esto y esto nos informan que lo están mirando o lo están evaluando por el aumento de gastos de funcionamiento en su momento nosotros les explicamos de acuerdo a las condiciones generales de la póliza, se hace una definición de los del aumento de gastos de funcionamiento. ¿Dónde? Pues claramente indica que son gastos adicionales, gastos y efectivamente incurridos con el fin de evitar la con el fin de evitar o disminuir la pérdida de ingresos, la pérdida de utilidad bruta.

Con todos los análisis que nosotros realizábamos con las explicaciones que ellos nos dieron, nunca vimos enmarcado ese análisis que ellos hacen dentro de las condiciones de la póliza, vemos que es el mismo, son los mismos gastos, son los mismos costos que ellos tienen, sin embargo, son los mismos, y no evidenciamos en el ejercicio financiero que se realiza nunca evidenciamos que efectivamente, si se incurrieran en gastos adicionales con el fin de evitar el ingreso de la pérdida de ingresos, entonces ahí, ahí digamos que es el primer punto, la primera diferencia importante que tenemos con el cliente en el tema del lucro cesante. Ahora hay otra diferencia importante que es el periodo de intención. Aquí es importante recordar que el análisis

que hizo el equipo de ajuste, cuando hablo del equipo de ajuste me refiero al ajustador externo y al analista encargado. De acuerdo al análisis que hace el equipo de ajuste, nosotros establecemos un periodo de indemnizaciones del 17 de Julio, que es el periodo dónde ocurrió el siniestro hasta el 15/02/2022, porque hasta el 15 de febrero nosotros hacemos una proyección de si se hubiera adquirido el equipo de las mismas características al afectado que nos informaron en esa en esa cotización del 21/07/2021 que era se estarían demorando entre 18 a 20 semanas, pues si se hubiera adquirido el equipo estaría aproximadamente en diciembre del 2021 en las instalaciones del asegurado y mientras se hacían las instalaciones, las adecuaciones y demás que sabemos que ya llevaba, pues que eso requiere tiempo, llevamos el cálculo, la proyección hasta el 15 de febrero llevándolo, pues muy lejos creemos, inclusive tuvimos las comparaciones internas que posiblemente pudo haber sido antes, pero bueno, lo estiramos un poquito hasta el 15/02/2022, ese es el ejercicio que nosotros hacemos.

El cliente hace un ejercicio totalmente diferente y desde el 17 de Julio desde el 17/07/2021 hasta el 30/04/2022, fecha en la fecha en la cual ellos restablecen su operación a la normalidad. **Ahí hay que tener un punto y fue motivo de varias reuniones y varias conversaciones con el cliente, donde les indicamos que nosotros no consideraríamos que ese periodo de indemnización debería ir hasta el 30 de abril, toda vez que ese periodo se prolongó debido a la Decisión autónoma de ellos de tratar o de comprar un equipo de segunda de unas características superiores, sí, pero de segunda y que vino con problemas de rodamientos y demás. Y por eso es que nosotros consideramos que en nuestro periodo de indemnización va solamente hasta el 15, que son, pues 2 meses y medio menos que lo que pretendía, pues el asegurado entonces es donde radica las 2 diferencias importantes que nosotros tuvimos.**

Posteriormente a esto nosotros estuvimos solicitando a raíz de esas diferencias, nosotros estuvimos solicitando al asegurado que nos compartieran los análisis que había hecho la persona que los estaba asesorando. Muy importante para nosotros conocer el informe y a dónde se acaba él. El análisis, el concepto y demás lo queríamos revisar a profundidad para ver cómo lo podríamos enmarcar dentro de las condiciones de la póliza. Definitivamente no pudimos, no pudimos contar con esa documentación, el cliente ya nos empieza a manifestar que ha documentado todo, que ya tiene toda la documentación, que no, no tiene más documentación que aportar y en ese orden de ideas llegamos ya a principios del 2023 como a una zona muerta donde nosotros pues ya teníamos la liquidación técnica por parte del equipo de ajuste, sabíamos que teníamos unas diferencias importantes, pero el cliente tampoco aportaba más documentación que nos llevara a reconsiderar nuestra posición, y es entonces cuando conversando con nuestra área legal, pues reunidos, evaluando los riesgos y demás, consideramos que era pertinente proceder con el pago de la indemnización de lo de lo ya soportado, pues, y de lo de técnicamente soportado por el asegurado. Esto se lo manifestamos a nuestro asegurado en un correo, si no estoy mal el 20 de enero, el 27 de enero, no recuerdo bien la fecha. Le comentamos al cliente, le mandamos nuestra liquidación y le y le informamos que vamos a proceder con el pago de la indemnización de los de los rubros ya soportados, nosotros realizamos el pago el 8 de febrero y posterior a esto, pues empezamos a tener una serie de comunicaciones con el asegurado donde nos informa que no está de acuerdo con ese pago, que no está de acuerdo con la liquidación, nosotros dejando las puertas abiertas a que estamos, estamos muy abiertos a reconsiderar el tema, siempre y cuando nos soporten los, los argumentos y documentos, pues que nos lleven a evaluar la reconsideración.

Finalmente tenemos una reunión presencial el 02/03/2023 y tocamos estas diferencias, pero pues básicamente entendemos que era una decisión tomada del cliente ya entrar en un proceso de arbitramento.

Este es el digamos, el resumen de lo que en mi a entender es lo que ha ocurrido con este siniestro.

- PREGUNTAS DR. GRANADOS APODERADO DE SURA

- ¿Señor Tomás puede informarle por favor al Tribunal cuál es la razón por la cual se designó un ajustador para atender este siniestro?

R/ Sí, Claro, nosotros atendemos alrededor de 46.000 reclamaciones al año. Somos un equipo bastante robusto, pero pues nuestra capacidad es limitada para tener este tipo de reclamaciones, entonces es usual que nosotros contemos con un amplio abanico de proveedores externos especializados en ciertos temas, gente hay, tenemos expertos en temas de ingeniería, temas de lucro cesante, en temas de responsabilidad civil, etcétera, y de acuerdo con la reclamación que estamos teniendo el no solamente el tema de la cuantía, sino la complejidad, la disponibilidad que tenga el analista interno, etcétera, tiene toda la potestad de nombrar ajustador externo para este caso en concreto, pues también lo podemos validar con el analista, pero sé muy bien que este caso prometía ser un caso cuantioso importante, con temas de lucro cesante con el equipo no es un equipo económico.

Ya la experiencia la hemos tenido con otros, con otros con este mismo asegurador hemos atendido sin esto de este mismo asegurado, pero con otros asegurados. Entonces entendemos que este tipo de equipos pueden ser cuantiosos. Por esa razón el ajustador nombra el analista nombra un ajustador externo que lo pueda acompañar en todo proceso, toda vez que como les contaba, pues nuestra capacidad está limitada. Ahora bien, como lo explicaba, pues también en en en el resumen inicial, esta firma cuenta con toda la con toda la experiencia, no solamente con este cliente, sino con muchos clientes de este de esta actividad económica y de otras, y por lo tanto se designa a este, a este, a este ajustador.

- ¿Puede informarle al Tribunal si los informes de ajuste son aceptados sin análisis ninguno por la aseguradora, o si dentro del proceso de atención de un reclamo de un siniestro, el analista o usted examinan el contenido y las conclusiones del informe para tomar una decisión final?

R/ sí, nosotros una vez nombramos ajustador externo, ese ajustador externo está supeditado al liderazgo del analista, concretamente del analista de la persona que va a atender la reclamación. Él va a ser el líder, él va a ser quien toma las decisiones y el ajustador es quién hace todo el análisis técnico, el acompañamiento técnico, el análisis y demás, pero en todo momento está acompañado y está dirigido por el líder de la del líder de la reclamación o el analista de la reclamación. Entonces, una vez tenemos el informe, no solamente en el informe final, sino durante todo el proceso. Pero una vez tenemos el informe final, las decisiones son evaluadas por nuestra área, concretamente por el analista, en su defecto, en casos complejos o en casos que se requieran, pues para ser analizados también por el director y el gerente de la de la del área, entonces claramente las toma la compañía si una indemnización tiene cobertura y se va a realizar el pago o si una o si una reclamación se va a objetar. Es muy importante para nosotros el concepto del ajustador, pero es finalmente la compañía la que toma esa decisión. Entonces claramente nuestra área hace un análisis completo de informe final que entrega el ajustador.

Ahora bien, para este siniestro en particular, no solamente el análisis lo hicimos nosotros, nosotros, por lo que por la complejidad del tema en el sentido de la diferencia que se estaba presentando con el cliente. Este análisis lo hacemos nosotros, pero también lo hacemos con asuntos legales y lo hacemos con el área de suscripción.

- ¿Quiénes fueron los que emitieron las coberturas y demás?

Quisimos estar muy alineados, inclusive con los coaseguradores y reaseguradores, precisamente porque este concepto que se acaba el cliente, nosotros no lo veíamos, pero lo queríamos, queríamos estar muy alineados en compañía. Entonces para este caso en particular, no solamente el ajustador, no solamente lo analiza nuestra área, sino que lo analizamos con otras áreas al interior y de la compañía.

- Pasemos un poco a los conceptos indemnizables y a la cuantificación. Hay un primer concepto, que es el daño material, que es el valor del reductor que sufrió la avería. Sufrió la rotura y creí entenderle que en relación con eso había acuerdo. Es decir ¿en un primer momento el asegurado estuvo de acuerdo con la liquidación, pero luego manifestó una posición distinta o la diferencia siempre existió desde el principio?

R/ No, para daño material y en mi entender, en las conversaciones que yo tuve en los cruces de correos, inclusive en la reunión que celebramos el 02/03/2021 del 20 del 2023, perdón, y así quedó en el acta que yo envié el 6 de marzo de ese mismo año en esa, pues se teníamos un acuerdo frente al daño material, nunca hubo una diferencia. O sea, el cliente entendió que había un demérito bastante importante, que es que es lo que realmente reduce considerablemente la indemnización. Hay un demérito del 65% entendiendo que le empezó, pues era el 2014 y llevaba 17 años de funcionamiento, y según la póliza se establecía un demérito para equipos mayores a 10 a 10 años del 10% anual, con un máximo el 65%. Entonces ese cálculo del demérito, pues claramente disminuye considerablemente el valor real del del valor real del equipo, y la póliza establece pues que pérdida total se indemniza a valor real. Entonces hasta donde yo entiendo nunca hubo diferencias, nunca hubo diferencias para el tema del daño material, y así me lo confirmaron ellos en la reunión, inclusive cuando estamos tocando el tema del daño material, la doctora Tania y bueno y los presentes allá nos dijeron, oiga, Garces Lloreda, por ejemplo, que era el corredor de seguros.

Nos informaron, venga, ¿no entremos en materia del daño material, aquí el daño material está Claro, no hay problema, no debemos inconveniente. Somos conscientes del demérito que hay que aplicar, por lo tanto, hasta donde yo entiendo, no hay diferencias con el tema del daño material, es decir, con la indemnización por el equipo. Pasemos ahora al tema del lucro 60, por favor.

- Usted explicó que en una primera reclamación la reclamación tenía un solo concepto, que era pérdida de ingresos. En la segunda reclamación la pérdida de ingresos disminuye, pero aparece un nuevo concepto que es aumento de gastos o sobre costos, o pérdida de eficiencia. Quiero que le explique a al Tribunal, de acuerdo con lo el manejo y lo que le conste del proceso de reclamo, si para soportar ese nuevo concepto consistente en el incremento de gastos, el ingenio entregó soportes de esos gastos?

No, hasta donde yo entiendo nos manifestaron o le manifestaron el ajustador. El análisis que estaban haciendo. Efectivamente se presenta una primer, un primer escenario. En ese primer escenario se le explica que no se está aplicando la pérdida de utilidad bruta, tal como lo establece las condiciones de la póliza. Ellos están haciendo el ejercicio con la pérdida neta de ingresos, el cliente dice que lo va a revisar y posteriormente nos reclama, bajo estos 2 conceptos ya le aplica la pérdida de utilidad bruta, digamos que hasta ahí bien y nos informa sobre este tema de los sobrecostos de producción.

Es un tema que yo debo confesar, no fue fácil entenderlo porque era totalmente nuevo, no sé de a dónde, de qué análisis sacaba dicho ejercicio. Nosotros solicitamos en reiteradas ocasiones que nos compartieran el informe que hacía el señor Fabio Erazo, que entiendo era quien acompañaba al cliente en todo el proceso de la reclamación, sobre todo el tema del lucro cesante, que nos compartieran esos informes, nos compartiera esos archivos, la el digamos de dónde se estaba apoyando para nosotros poder entender mejor, y poder buscar cómo se podría enmarcar eso dentro de las condiciones de la póliza. Eso desde octubre que ellos desde octubre del 2022, que nos oficializan la reclamación. Hasta marzo del 2023 estuvimos en una serie de comunicaciones llamadas telefónicas, comunicaciones escritas formales y por correo electrónico.

O sea, hay una serie de cruces donde solicitamos esta información y en todo momento el cliente nos informa que no hay informe. Incluso también nos lo confirmaban en la en la en la reunión no hay informe del señor Erazo, simplemente lo que nos han comunicado y entonces hasta el día de hoy no tenemos digamos ese informe para poder hacer ese análisis que planteó el señor Fabio.

- Señor Tomás, Infórmele al Tribunal, por favor de acuerdo con su formación, con su experiencia y con el análisis de este caso en particular, si ¿esos incrementos en los costos

de producción tienen cobertura bajo los términos de la póliza?

R/. No, claramente con el análisis que nosotros hicimos, no lo vemos cubierto, no lo hemos cubierto, porque en todos los ejercicios el cliente no tuvo sobrecostos o aumento en los gastos de operación, con diferencia de los costos que tuvieron que incurrir para la instalación del equipo que les prestaron, que eso se tuvo en cuenta, pero de resto, nosotros, no lo hemos cubierto. Ellos insisten que esos sobrecostos están por gastos, por el aumento de los gastos, por el aumento de los gastos adicionales pero si vamos a las condiciones de la póliza, claramente la póliza indica que esos gastos, que ese aumento de gastos tiene que ser gastos adicionales e incurridos para disminuir la pérdida de utilidad bruta, y eso no es lo que pudimos evidenciar en la reclamación que nos realiza el ingenio pichichi.

- ¿Señor Tomás, que tiene que ver con el pago, la primera pregunta que quisiera hacerle es explíquele al Tribunal, por favor, dentro de los procesos de indemnización de suramericana o de las aseguradoras, pero en particular de sudamericana, en qué consiste el finiquito?

En nuestros procesos no, no se requiere finiquito en todas las reclamaciones. De hecho, de hecho, pues solamente lo utilizamos cuando hay reclamaciones muy cuantiosas o cuando posiblemente hubo algún tema de discusión entre el cliente y nosotros que posiblemente haya una diferencia, es decir, si haya una, si hay si existe una diferencia entre las pretensiones del cliente frente a la liquidación, y si el siniestro es cuantioso o es de una complicidad importante procedemos con la firma del finiquito, que es como un acuerdo de transacción entre las partes, cierto, pero como como les explico, no aplica para todas y cada una de las reclamaciones, como les contaba, atendemos 46.000 reclamaciones, muchas de ellas pues son de cantidades muy muy pequeñas, pues una gran mayoría son de unas cantidades muy pequeñas, por lo cual eso a la final termina incidiendo en los tiempos de respuesta, nosotros de cara al cliente, nosotros lo que buscamos es que el cliente pues darle respuesta lo más pronto posible, ponerle un requisito adicional como la firma de finiquito, pues puede tardar más.

Entonces en esos casos pequeños o donde no hay diferencias, inclusive no tiene que ser tan pequeños, pero no hay unas diferencias importantes dentro entre las pretensiones y lo liquidado, pues no firmamos finiquito para casos grandes, complejos y donde han existido de pronto algún tipo de diferencia entre se le fue la voz y nosotros en cuanto a las pretensiones lo más corriente ya la última partecita por favor repítala doctor, porque se no que ya en los en los casos, en los casos donde presentamos, en los casos donde presentamos alguna diferencia importante dentro de las en las pretensiones del cliente con nuestra liquidación, lo más conveniente es cerrar con un acuerdo de transacción o finiquito.

- Señor Tomás, si el cliente firma ese finiquito, significa que el pago es definitivo y que el cliente del asegurado no puede hacer ninguna reclamación adicional por eso?

Sí, Claro, dentro del finiquito básicamente se pone una cláusula o se informa que el cliente pues acepta como un todo la reclamación y que efectivamente no puede realizar reclamaciones por estos mismos eventos en el futuro. Ciertamente es así, precisamente para eso es el finiquito para no dejar el tema abierto en el tiempo. Entonces llegar a un acuerdo, venga esta base, la indemnización.

¿Estamos de acuerdo y cerramos el capítulo en ese momento, señor Tomás, en el caso concreto suramericana, para proceder al pago, exigió la firma de un finiquito o realizó el pago sin firma de finiquito?

Bueno, nosotros sí enviamos la liquidación, esto se trató en reuniones, en varias conversaciones y demás. ¿Lo hizo el ajustador, lo hicimos nosotros y a la final nosotros compartimos el 27 de enero, si no estoy mal del 2023, compartimos la liquidación con el finiquito, cierto? El cliente finalmente nos dice, venga, yo no voy a firmar, yo no estoy de acuerdo, pero como les comentaba, se toma la decisión por temas de un riesgo de de pronto entrar en intereses por mora, porque ya se ya se había documentado la reclamación y demás se toma la decisión de generar el pago, entonces el pago se genera, pero se genera sin la firma de este finiquito, es decir, el tema queda abierto.

Nosotros cumplimos con realizar el pago de la indemnización, de lo que se estaba, de lo que se había soportado en su momento, pero las discusiones estaban abiertas YY el cliente pues podía, podíamos seguir teniendo la conversación. De hecho, así lo planteamos, pues podíamos seguir teniendo la discusión o la discusión técnica frente al tema del lucro cesante y las diferencias que había siempre y cuando se aportaran pues los documentos correspondientes para poder hacer un reconsideración.

Entonces la respuesta es, se paga sin la firma de un finiquito.

- Señor Tomás, una pregunta en sus comunicaciones o en las reuniones en las cuales usted estuvo presente, usted o algún funcionario de suramericana le informaron al cliente que ese pago que hacía suramericana, o que había hecho, implicaba que no podían reclamar nada más por las diferencias que tenían?

R/. No doctor, por el contrario, por el contrario, tratamos de todo por todos los medios, comunicaciones, correos, conversaciones telefónicas, conversación presencial, inclusive la reunión, la reunión del 2 de febrero, la reunión del 2 de marzo, el 2023 fue precisamente para eso, para dejar abierto, para dejar sobre la mesa al cliente claro de que estábamos en disposición de continuar con el análisis de la reclamación y que nos aportaran los que ellos consideraran para poder seguir analizando el tema. Entonces en ningún momento fue un pago o se le comunicó al asegurado que no había oportunidad de reconsideración.

Por el contrario, tratamos por todos los medios que entendieran que estaba abierta la puerta. Ya ahí están los correos, las comunicaciones, el Acta de la reunión. Creo que, en todo, que en todos esos documentos se puede evidenciar que la compañía deja abierta la puerta para continuar con el proceso.

- ¿Señor Tomás, al ingenio le fue informado el pago?

Sí, Claro, inclusive fue antes, como les comentaba en ese correo, el 27/01/2023 puede que me equivoque, pues lo podemos validar, pero en enero del 2023 se le envía la comunicación al cliente con la liquidación y se le informa que vamos a realizar el pago. Tan es así que ellos el 6 de febrero nos responden diciendo que no están de acuerdo con la liquidación. Nosotros realizamos el pago el 8 de febrero.

El 11 de febrero ellos nos contestan y nos dicen nuevamente que no están de acuerdo con el pago y que nos manifiestan su intención de hacer la devolución de del pago de la indemnización y a raíz de eso se tienen una serie de comunicaciones y finalmente desencadenan una reunión el 02/03/2023.

- ¿Entonces el cliente sí estaba enterado?

Si, estaba enterado previamente del pago que íbamos a realizar.

- Por último, hubo una reunión el 2 de marzo ¿quién realizó el Acta de esa reunión?

Yo la realicé.

- ¿Esa acta fue enviada al ingenio y a Garces Lloreda?

R/. Sí, la envié a todas las partes que estuvimos convocadas el 06/03/2023 si no estoy mal, el 2 de marzo cayó fin de semana, una vez termina el fin de semana envío yo el Acta de la Reunión.

- ¿Alguna persona del ingenio pichichi o de Garcés Lloreda contestó Ese correo para manifestarle a usted que lo consignado en dicho correo no era cierto o era inexacto?

R/ Sí, recibimos un correo de la doctora Tania en la que yo no sé si es que no está de acuerdo con nuestra información, no sé cómo interpretarlo, pero ella nos dice, desde su punto de vista, en pocas palabras, gracias por la por el Acta que según la visión que tuviste vos de la reunión, pero no me queda Claro si es que no está de acuerdo o qué quiso decir con ese correo. Básicamente, también

nos dicen que¿ no van a aportar documentación y que la documentación que nosotros estamos solicitando porque en esa acta yo solicito y así lo habíamos dejado Claro en la reunión; yo a la doctora, a la doctora Tania le digo, venga, es muy importante para nosotros que nos compartan esas diferencias que ustedes están viendo, que nos compartan el informe también se nos se nos informa de que ellos sí iban, iban a conseguir un equipo de las mismas características, esa información no la teníamos, o sea surge una serie de informaciones que nosotros no teníamos, se las presencialmente en esa reunión y en el acta también se lo hago saber, le pido esa información que es importante para nosotros.

Ella nos responde con ese comentario que esa es la visión mía de la reunión y que pues no hay más documentación que aportar, toda vez que ya lo que ellos consideran que ya han aportado todo.

PREGUNTA DEL ARBITRO DR. DIEGO:

- ¿Cuál fue el comportamiento de Pichichi Entre el 27/01/2023, cuando usted le envió la liquidación y el 08/02/2023, cuando se le pagó a pichichi la suma que ustedes habían liquidado? Todo esto lo digo de acuerdo con la información que usted acaba de suministrar. ¿Cuál fue el comportamiento de pichichi en ese lapso?

Nosotros Solo tenemos respuesta el 6 de febrero, el 6 de febrero el cliente nos contesta y nos dice, no estamos de acuerdo con la liquidación, tal como se lo hemos comentado en diferentes espacios, TENEMOS unas diferencias profundas frente al tema del lucro cesante y demás, YY estamos pues nos aclaran que están tranquilos con el ejercicio que ellos están haciendo, esa es esa es la comunicación que nosotros recibimos. No tenemos más comunicaciones, el 8 nosotros realizamos el pago y posterior al 8 es que empezamos a recibir también ciertas comunicaciones. Entonces digamos, no me consta cuál fue el comportamiento Con excepción de ese correo que nos envían el 6 de febrero o diciendo que no están de acuerdo con la liquidación

- ¿Y conoce usted las razones por las cuales frente a una comunicación en la cual les decían que no estaban de acuerdo con esa liquidación, igual procedieron con el pago de esa liquidación?

Sí, Claro, nosotros hicimos el análisis como se los comentaba, ahorita hicimos el análisis al interior del equipo Con asuntos legales para nosotros, el siniestro estaba documentado, ya estaba soportado, entramos en un en un en un momento, yo lo llamo en un momento muerto, porque nosotros ya tenemos la liquidación, tenemos todos los soportes, el cliente nos dice, yo ya aporté todo, no voy a aportar más y seguimos teniendo las diferencias importantes; entonces haciendo el análisis con nuestra área legal, pues definimos, venga, aquí tenemos un riesgo de pronto de no cumplir con los términos establecidos por la ley, ya tenemos una información, pues procedamos con el pago de la indemnización, en lo que se tiene soportado entonces con ¿ base en ello es que nosotros tomamos la decisión de realizar el pago el 8 de febrero del 2023.

Posterior a esto, pues como le comentaba, se envían comunicaciones diciéndole al cliente, venga, este es el pago. Sin embargo, estamos abiertos a el análisis y a la discusión, pues de las diferencias que tenemos dentro del caso.

- PREGUNTAS DR. GUSTAVO APODERADO DE AXA Y PREVISORA

- Explique un poco su respuesta inmediatamente anterior, la que le dio a una pregunta del doctor Franco en relación con los términos viendo de los términos que usted sudamericana decidieron tomar la decisión de pagar, pero por favor, explíquenos ¿qué es, a qué se refiere exactamente? ¿qué análisis hicieron ustedes para él?

R/ Claro, el cliente, como les comentaba el cliente, había aportado documentación para nosotros, la documentación que con la documentación que el cliente nos había aportado, nosotros habíamos ya hecho nuestro análisis técnico. El cliente nos manifiesta, venga, no tengo más documentación, yo ya aporté toda la documentación. Entonces, en ese orden de ideas, conjuntamente con nuestra área de asuntos legales, definimos, venga, el cliente está acreditando ya la reclamación, entonces, en ese orden de ideas teníamos que empezar a correr los tiempos de respuesta.

Nosotros por Código de Comercio, tenemos un mes desde que el asegurado documenta su reclamación y frente a esas, frente a esas manifestaciones de la asegurado donde decía, pues yo ya entregué la documentación y en ese punto muerto que es en el que estábamos, también hacíamos el análisis con asuntos legales y ellos no sugieren realizar el pago de la indemnización para ya no empezar a tener de pronto reclamaciones por temas de intereses por Mora, por no pagar la reclamación dentro de los tiempos establecidos en el Código de Comercio.

- Para ese momento en el que la aseguradora efectuó el pago a al ingenio pichichi, ¿el ingenio ya había cuantificado, en suma, alguna diferente al valor de la indemnización que desembolsaron?

R/ Sí, él ya había presentado algunas pretensiones, él ya había presentado pretensiones, eso lo si no estoy mal lo presenta en octubre, finalizando el 2022, el 20, sí el 2022. Ellos nos presentan esos escenarios de los que comentamos ahorita, pero pues ya no, o sea, a nuestro modo de ver, toda vez que, pues esto no tenía ningún sustento, no se enmarcaba entre las condiciones de la póliza,

- **¿Suramericana le exigió al ingenio que hiciera una suerte de renuncia a cualquier reclamación para como condición para que ustedes le transfirieran el dinero que le depositaron a ingenio?**

R/ Para nada, para nada. De hecho, no tengo conocimiento que existiera de pronto otra reclamación en curso paralela a esta reclamación. Entonces la respuesta es no.

- Usted mencionó al hablar de material que hubo una especie de acuerdo de consenso entre las partes, es suramericana y el ingenio pichichi por el otro lado, le pregunto para precisar el alcance de ese acuerdo o de esa de ese consenso, de ese consenso sobre ese particular. Le pregunto ¿hubo consenso en el demérito? ¿Usted sí lo mencionó, hubo consenso en cuanto al demérito que debía seguir?

Sí, de acuerdo con la de acuerdo con la reunión que nosotros tuvimos el 02/03/2023, el cliente fue explícito donde informa que hay no hay diferencia, o sea, que son conscientes de la liquidación del demérito.

- ¿Doctor Ceballos, quién hizo esa manifestación por parte del ingenio y cómo la explicó el cómo se explica en estas circunstancias de tiempo, modo y lugar?

R /Estábamos en la reunión del 02/03/20 del 2023, en las instalaciones del ingenio pichichi. Estaba el área legal del ingenio pichichi y la doctora Tania, Garcés Lloreda y de parte de sura estaba nuestros equipos de suscripción o el área comercial, quienes suscribieron esta póliza y representando el área de reclamaciones estaba yo y el orden del día era reparar un poco las diferencias que habían y empezamos por el tema de daño material y claramente la doctora Tania y Garcés Lloreda nos informan, venga, no toquemos el tema de daño material. El daño material está Claro, ahí no hay diferencia alguna, sabemos el tema del demérito y demás entremos en materia con el tema del lucro cesante, que es donde harían las diferencias importantes de hecho en las y en las diferentes conversaciones, no solo en las que yo tuve, sino en las que pude evidenciar con el ajustador y demás.

- PREGUNTAS APODERADA CUBB Y CONFIANZA
- PREGUNTAS APODERADO INGENIO PICHICHI

A las seis y veinte de la tarde (6:20 p.m.) se termina la audiencia.



Valeria Suarez Labrada

Abogada Junior

Email: vsuarez@gha.com.co | 315 577 6200

Cali - AV 6A Bis # 35N - 100 Of 212 | +57 315 577 6200

Bogotá - Calle 69 # 4 - 48 Of 502 | +57 317 379 5688

gha.com.co



Aviso de Confidencialidad: La reproducción, copia, publicación, revelación y/o distribución, así como cualquier uso comercial o no comercial de la información contenida en este Correo Electrónico y sus adjuntos se encuentra proscrito por la Ley. Al ser destinatario del presente correo y no devolverlo acepta que el manejo de la información aquí contenida debe manejarse de manera confidencial y reservada. Si usted no es destinatario por favor contacte al remitente y elimine copia del correo, así como de sus adjuntos.

Confidentiality Notice: The reproduction, copying, publication, disclosure and/or distribution, as well as any commercial or non-commercial use of the information contained in this Email and its attached files are prohibited by law. If you are the intended recipient you agree that the information contained herein must be used and managed in both, confidential and reserved manner. If you are not the intended recipient please contact the sender and delete a copy of the mail as well as its attachments.