

Bogotá D.C. 07 de mayo de 2024.

DESPACHO: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

RADICADO: 2024014696

DEMANDANTE: GLORIA ELENA VALENCIA GALLEGO

DEMANDADOS: ALLIANZ SEGUROS S.A.

AUDIENCIA: AUDIENCIA ART. 372 C.G.P.

AUDIENCIA ART. 372 C.G.P. 07-05-2025

Se reconoce personería para actuar en calidad de apoderado sustituto de Allianz Seguros S.A.

Acude en calidad de R.L. Carlos Arturo Prieto

CONCILIACIÓN

Allianz Seguros S.A. ratifica su postura de no conciliación

INTERROGATORIO DE PARTE

- GLORIA ELENA VALENCIA GALLEGO

Vive en Estados Unidos (Tampa Florida) hace 24 años, natural de Medellín.

PREGUNTAS DELEGATURA

La póliza la adquirió inmediatamente con persona que le vendió el carro, fue una semana para comprarlo, el mismo día que se lo vendieron, con el hizo las vueltas. Indica que le exigieron que debía pagar la póliza por todo el año completo.

- Sabe si Jonatan (vendedor) trabajaba con la compañía

El vendía carros. Todas las diligencias las hizo el, me dijo que pagara, esa póliza me la pago un banco al cual yo tuve que pagarle, a Allianz les pague todo el año completo y el banco que me presto para pagarle a Allianz. Cuando se robaron el carro yo salde la deuda completa.

- Cuando adquirió la poliza que le indicaron

Nada, que la pagara y cualquier cosa que pasara yo estaba cubierta por todo.

- Le enviaron el documento

Si, pero tengo que revisarla.

- Cuando la adquirió que le enviaron

Los papeles los tiene el muchacho, le dije que los tuviera allá que cualquier cosa lo llamara

- Cuando adquirió la poliza tuvo en su poder algún documento relacionado con la poliza

Si

- Que documento

Donde decía que yo le había pagado a Allianz el seguro completo y el carro se lo robaron a los dos meses.

- Se le pone de presente certificado de la poliza, se le pregunta si lo conoce

Dice que si lo conoce.

- Se le pregunta si ese fue el documento que le entregaron cuando adquirió la poliza

Dice que si

- Se le pregunta por persona que le colaboro quien es

El vende por su parte los carros y el mismo hace las gestiones de bancos

- Que vigencia se pactó en la poliza

La vigencia fue por un año, no tiene claras las fechas, compre el carro el 17 de febrero y ese mismo

- Como pago la poliza

Completa, el me colaboro para que el banco me prestara para pagarle a Allianz, no recuerdo el banco.

- Que ocurrio el 03 de junio de 2023

Indica que llegó el 02, estaba en casa tranquila con su hijo, fueron a cenar al centro de Medellín ese viernes, faltaban como 5 para las 12, el cogió el carro, me dice que iba a visitar una amiga, luego me dijo que le robaron el carro y hasta ahí se yo. El apareció al amanecer del lunes sin zapatos,

con chanclas, ropa distinta, no coordinaba las cosas, no me explico cómo llegó a la casa.

El salió antes de las 12 de la noche del 03 y el apareció al amanecer lunes a las 5 am en la portería del edificio, eso fue en el año 2023.

- Quien radico la denuncia

Yo

- Que día

El mismo lunes lo dejé a él dormir para que me acompañara a la fiscalía y yo fui con él, no me dejaron entrar porque el afectado era el, solo a él lo dejaron entrar, fuimos los dos a interponer la denuncia.

- Le expidieron certificado de no recuperación del vehiculo

Si señora

- Que le dijo su hijo que habia ocurrido ese día

Me dijo mami Sali sin problema en el carro, por cierta vía del zoológico una muchacha me paró que necesitaba algo y que no recuerda más, no se donde estuvo ni sábado ni domingo, de allá me llevaron, era una muchacha, me tocaba por todas partes y yo de ahí no se mas nada.

- Se realizo reclamacion a la aseguradora

Si, mande todos los documentos míos, la denuncia que hice con él, se la mande al abogado y el tiene todo eso

- Qué respuesta dio aseguradora

Que ellos no pagaban el carro para nada y que no conciliaban tampoco

PREGUNTA ALLIANZ

La señora gloria indicó que adquirió el vehículo con un crédito, que aún lo sigue pagando

Se entero porque su hijo llego al apartamento. A las 8 am se fue para la fiscalía y se quedaron hasta las 6 pm y ya tenían la denuncia.

Dice que a su hijo no lo revisó nadie, él es bipolar. Primero es organizarlo a él, lo deje un año allá. Lo deje en el centro de rehabilitación renacer donde mis hijos, lo deje por un año. El carro no lo voy a buscar porque tiene seguro.

El uso del carro era de nosotros no más. El no necesitaba trabajar en él, él no lo trabajo él estaba paseando en el carro, lo que tuviera que hacer. El no desempeñaba alguna labor para la época, ella pago 18 millones de contado y le prestaron 18 millones más.

PREGUNTA DELEGADA

- Cuál es el estado actual del crédito.

El crédito fueron 18 y se han pagado 26 cuotas hasta el día de hoy. Nunca se ha dejado de pagar.

- INTERROGATORIO R.L. ALLIANZ SEGUROS

Se expidió a través de intermediario.

Explica cómo se entrega la póliza.

Se entregó al intermediario y el a su vez se lo entrega a la asegurada.

Explica las coberturas contenidas y su vigencia

El proceso de aseguradora en razón a reclamación, hay un aviso de siniestro la compañía solícita al asegurado que allegue la documental pertinente dependiendo de la situación. En este caso se solicitó documental y denuncia y para efectos posteriores se pudo haber solicitado certificación de no recuperado, pero no se observó en expediente.

Indica que no se ha realizado ningún pago, el siniestro fue objetado pues de conformidad con la denuncia que se presentó en este caso se modificó el estado del riesgo y de acuerdo al condicionado y exclusiones. Se expresa que este vehículo prestaba un servicio de uber así lo dice el denunciante y como tal está dentro de las exclusiones y se debió haber informado a efectos de que la compañía decidiera si continuaba con el contrato pues el riesgo se modifica. Nunca se tuvo información ni aviso y por ese motivo se objetó el siniestro.

No se tiene información sobre devolución de primas

PREGUNTAS PARTE DEMANDANTE

Se negó el pago por cuanto la documental que se presentó, entre esta denuncia bajo juramento, se indica que se prestó el servicio de uber a una mujer, y que ella lo empezó a tocar y hasta ahí se

acuerda, en ese orden de ideas la póliza se expide para vehículo de servicio particular, así, pues se modificó el estado del riesgo.

FIJACIÓN DEL LITIGIO

Por probarse cuantía del siniestro, documentación entregada a demandante, exclusiones del clausulado, el acaecimiento de alguna circunstancia que agravara el riesgo

Establecer si existe RCC de Allianz en virtud de póliza con ocasión de hechos del 03/06/2023 del vehículo de placas IAM-303 y si se accede o no a las pretensiones de la demanda.

DECRETO DE PRUEBAS

PARTE DEMANDANTE

Documentales aportadas

Se niega testimonio Marco Aurelio Naranjo pues no se solicitó con el lleno de requisitos que establece la norma.

ALLIANZ SEGUROS

Documentales allegadas con contestación

Testimonio de Marco Aurelio Naranjo y María Camila Agudelo Ortiz (Marco Aurelio Naranjo está a cargo de la parte demandante debido a su cercanía con el testigo, María Camila carga de Allianz)

Si se requiere boleta de citación solicitarla a la Delegatura.

Se decreta prueba por informe por secretaria de ordena oficiar a DIDI, INDRIVE y BEAT para que dentro de 15 días siguientes a remisión de oficio den respuesta a los requerimientos indicados en la contestación.

Prueba por informe se oficiará a través de secretaria a fiscalía para que dentro de 15 días hábiles remitan toda la documentación que repose en sus archivos respecto al hurto del vehículo

Frente a la solicitud de exhibición de documentos se prescindirá por cuanto se remitirá el oficio a Fiscalía

PRUEBAS DE OFICIO

PARTE DEMANDANTE

Para que, en los 15 días siguientes, allegue denuncia interpuesta ante fiscalía, certificación de obligación con RCI Colombia al 03 de junio de 2023 y a la actualidad.

ALLIANZ

Dentro de los 15 días hábiles siguientes a esta diligencia remita:

- Copia integra de póliza con sus condiciones
- Copia de certificados de expedición, renovación, cancelación, revocación y demás.
- Comprobantes de notificación a asegurada de la objeción y de cualquier otra comunicación, copia de documentos entregados al momento de la suscripción y constancia de entrega a la asegurada.

- Certificado donde consten los amparos contratados y su valor
- Certificado de recaudo de primas de la póliza.
- Copia del expediente de suscripción de la póliza
- Copia comunicaciones cruzadas con asegurada
- Copia completa del expediente de reclamación ante solicitud de indemnización

Requírase por secretaria a Fasecolda para que, dentro de los 15 días siguientes, indique el valor comercial del vehículo al 03 de junio de 2023 y a la fecha, los datos del vehículo se inscribirán en el oficio.

Requírase por secretaria a RCI Colombia para que, dentro de los 15 días siguientes, informe y allegue el expediente del estado del crédito del vehículo a nombre de la demandante para el 03 de jun de 2023 y actualidad

Por secretaria a Certeza Agencia De Seguros Ltda para que, dentro de los 15 días siguientes, informe y allegue copia de los documentos suscritos por Gloria Elena Valencia para contratar la póliza, informe el proceso de comercialización del seguro y el asesor que comercializo la póliza, allegue copia de todas las comunicaciones cruzadas con la señora Gloria Elena Valencia, para expedición, renovación, cancelación de póliza. Copia de comunicaciones cruzadas referente a póliza incluyendo solicitud de afectación

Incorporados los documentos al expediente quedarán disponibles para las partes para lo pertinente sin que haya necesidad de emitir auto que ponga en conocimiento.

FECHA DE AUDIENCIA DE INSTRUCCIÓN Y JUZGAMIENTO 11 JUNIO 2025 2:00 P.M.

Cali - Av. 6A Bis #35N-100, Oficina 212, Cali, Valle del
Cauca, Centro Empresarial Chipichape
+57 315 577 6200 - 602-6594075
Bogotá - Calle 69 No.04-48 Oficina 502, Ed. Buro 69
+57 3173795688 - 601-7616436