

Bogotá, D.C., Septiembre 03 de 2014

Doctor(a)

RICARDO NARCISO

Jefe de Seguros

Carrera 49 B 93 - 68 La Castellana

Correo: maria.cubillos@pichincha.com.co

Banco Pichincha SA. Bogotá

Ciudad

**REFERENCIA: DERECHO DE PETICION
ARTICULO 23 (POLIZA DE SEGURO DEL
VEHICULOP SZV 724)**

HILDA YANETH AGUDELO REY, identificada con No. 20855734 de Guayabetal (Cundinamarca), y como propietaria del vehículo de placas SZV 724, adquirí una póliza de siniestro No. Póliza N°021169267 /3928 con la aseguradora ALLIANZ intermediaria de ustedes como entidad financiera (Tomador de la Póliza **BANCO PICHINCHA S.A.**)

1. El día 2 de septiembre de 2014 aproximadamente en las horas de la tarde, ocurrió un siniestro en la vía Bogotá Villavicencio, con el Vehículo de placas SZV724, siendo retenido y enviado a los patios al municipio de Caqueza (Cundinamarca); al haberse presentado lesiones personales se inició el proceso con la fiscalía de la Jurisdicción.
2. Después de ocurrir el siniestro, me comuniqué con la aseguradora Allianz con la señora **KAREN AVENDAÑO**, para que interviniera en dicho proceso y en la cual me manifestó que mi vehículo no se encontraba amparado con dicha póliza, después de haber recibido dicha información me comuniqué con el Banco Pichincha para comentar lo sucedido sin que hasta la fecha tenga repuesta sobre mi petición.
3. Es de aclarar que la póliza que adquirí es contra todo riesgo y contra terceros los cual debe responder por los siniestro y en especial con lo ocurrido con mi vehículo
4. Manifiesto de antemano que dicho vehículo no ha podido laborar por encontrarse retenido en los patios del municipio de Caqueza por parte de la fiscalía y por culpa de ustedes sin que haya un acompañamiento por parte de la Aseguradora.
5. Es de precisar que el vehículo tiene un trabajo fijo el cual estoy en riesgo de perderlo, siendo este el único ingreso que el conductor tiene para sostener a su familia y la mía.

6. De igual forma se deja constancia que el carro por día percibe un ingreso de dos millones de pesos, el cual hace parte para el pago mensual de la deuda que tengo con el Banco Pichincha.
7. Solicito que se manifieste con carácter urgente haciéndose cargo del siniestro ocurrido y que se cubra con la póliza que adquirí con ustedes, aclaro muy enfáticamente que no es responsabilidad mía, debido a que en la negociación adquirida con ustedes dicha póliza quedaba activa y que es demostrado en los recibos de pagos y que a la fecha no he incurrido en mora.
8. La responsabilidad del siniestro si no es cubierto por la póliza que adquirí por intermedio de ustedes, estos perjuicios serán solicitados a ustedes como entidad financiera – BANCO PICHINCHA S.A. responsable del trámite, como también los daños y perjuicios ocasionados hasta la entrega del vehículo y las sanciones imputadas por la Autoridades de Tránsito (Servicio de Grúa, Patios entre otros).
9. Solicito de conteste dentro de los términos previsto por la ley.

Agradezco la atención prestada,

Cordialmente,


HILDA YANETH AGUDELO REY
C.C. No. 20855734 de Guayabetal (Cundinamarca)
Teléfono: 3138855621/3102306356

Copia: Gerente General Banco Pichincha SA Ciudad Bogotá Sede principal.
Superintendencia Financiera

Doctor: José Ustaryz Abogado de la Oficina Defensora del Consumidor – Superintendencia Financiera
Fiscalía General de la Nación.

María Margarita Cubillos - Coordinación de Cartera & Seguro – Analista de Seguros Banco de Pichincha.
Superintendencia de Industria y Comercio.

La Superintendencia Bancaria, división Jurídica de la Delegatura para Seguros y Capitalización, ubicada en la calle
7a. No. 4-49, oficina 201, teléfonos 280 2658 - 280 0280 en Bogotá.
Boletín del Consumidor.
Anexo 40 folios.

Bogotá D.C., 23 de octubre de 2014

DCF- 1547

Señora

HILDA YANETH AGUDELO REY

ferbaez12@hotmail.com

Ref. QUEJA DCF 1547 del 04 de septiembre de 2014
--

I. LAS PARTES.-

JOSÉ FEDERICO USTÁRIZ GONZÁLEZ, Defensor del Consumidor Financiero de **BANCO PICHINCHA S.A.** según lo establecido en la Ley 795 de 2003, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2281 de 2010 compilado a partir del artículo 2.34.2.1.1 hasta el artículo 2.34.2.1.9 del Decreto 2555 de 2010 y el Decreto 3993 de 2010, compilado a partir del artículo 2.34.2.2.1 hasta el artículo 2.34.2.2.6 del Decreto 2555 de 2010, la señora **HILDA YANETH AGUDELO REY**, quien presentó a ésta Defensoría la siguiente:

II. QUEJA.-

La señora **HILDA YANETH AGUDELO REY**, fundamentó su reclamo en los siguientes supuestos:

1. La consumidora financiera manifestó su inconformidad con el Banco Pichincha, argumentando haber adquirido un crédito a través del cual debió asegurar su vehículo, sin embargo una vez acontecido el siniestro el amparo de dicho seguro no se ha realizado, razón por la cual solicitó una respuesta por parte de la entidad.

III. PROCEDIMIENTO.-

Una vez revisada la solicitud, se determinó que, en virtud de los artículos 13 y 14 de la Ley 1328 de 2009 ésta Defensoría es competente para resolver la misma, en atención a que puede verificar y requerir a **BANCO PICHINCHA S.A.** respecto del cumplimiento que ésta entidad debe tener frente a sus obligaciones con cada uno de sus consumidores, actuando en defensa de sus intereses a través de, verificar la calidad del servicio que se les presta y solucionar aquellas dudas que tengan frente a sus reclamaciones.

IV. LA RESPUESTA.-

De acuerdo con la información suministrada por **BANCO PICHINCHA S.A.** sobre su caso, le informamos lo siguiente:

“Al respecto, nos permitimos comunicar que la señora Agudelo, figura como titular de la Operación de Crédito No. 8266828, aprobada mediante la línea Transporte de Carga, la cual se desembolsó el día 20 de mayo del año 2013, por un valor original de \$135.600.000.00 pesos, diferido a 36 meses, con cuotas a pagar los días 20 de cada mes, a partir de junio del año 2013. Valga la pena anotar que el crédito objeto del reclamo actualmente se encuentra vigente y al día en sus pagos.

A lo cual nos permitimos ratificar respuesta brindada con anterioridad a su petición así:

Bogotá, Octubre 14 de 2014

*Señora
HILDA YANETH AGUDELO REY
Carrera 88 A No. 21 – 75 casa 183
Conjunto residencial Tukumena Barrio Hayuelos
Teléfonos: 313 8 85 56 21/310 2 30 63 56
Bogotá*

Estimada señora Agudelo:

Con el fin de dar respuesta a la petición presentada por Usted en días pasados, nos permitimos informar lo siguiente:

De acuerdo a las varias reuniones y conversaciones sostenidas con Usted, la compañía de seguros Allianz Colombia atenderá el siniestro reportado por Usted de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en la póliza colectiva de vehículos tomada por el Banco Pichincha S.A. por cuenta de sus deudores, cuya cobertura comprende asistencia jurídica en proceso penal, responsabilidad civil extracontractual por daños y lesiones a terceros; y en caso tal, la pérdida parcial de daños al vehículo de placas SZV-724, el cual es de su propiedad.

En ese sentido, la aseguradora Allianz Colombia le brindará asesoría jurídica a través del doctor Hugo Moreno, quien se ubica en el número de celular 316 4 14 15 04. Asimismo, podrá otorgarle poder al mencionado abogado para que la represente dentro del proceso penal que cursa actualmente en la Fiscalía 29 Local de Guayabetal.

Cabe resaltar, que en el evento que Usted decida nombrar un abogado diferente al designado por Allianz Colombia, Usted deberá asumir el pago total de esos honorarios.

En espera de que los anteriores hayan sido de su recibo y en caso de requerir información adicional, estaremos atentos a resolver oportunamente todas sus inquietudes

en nuestra línea de atención al cliente 6501000 en Bogotá, o al 018000919918 para el resto del país, así como en el correo electrónico clientes@pichincha.com.co y/o a través de nuestra red de oficinas ubicadas a lo largo del territorio nacional.

Cordialmente,

*FREDDY ARMANDO CAMACHO ACOSTA.
Unidad de Atención y Servicio al Usuario”.*

V. CONCEPTO DEL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO.-

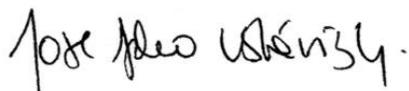
La respuesta que presenta Banco Pichincha S.A., frente a la queja impetrada por la señora **HILDA YANETH AGUDELO REY** a juicio de ésta defensoría, hacen pertinente los siguientes comentarios:

De conformidad con la información suministrada, le manifestamos que la entidad indicó que realizadas las validaciones, se evidenció que el pasado 14 de octubre, fue dada respuesta al derecho de petición presentado por la Consumidora Financiera, siendo informado que la compañía de seguros Allianz Colombia atenderá el siniestro de acuerdo con los términos y condiciones establecidas en la póliza colectiva de vehículos tomada por el Banco Pichincha S.A., enviando la información del abogado asignado para la defensa jurídica.

No obstante lo anterior, recomendamos al Consumidor Financiero, que en caso de encontrar inconsistencias en la información proporcionada por la entidad, nos notifique de ello.

Advierto que, tanto **BANCO PICHINCHA S.A.**, como la señora **HILDA YANETH AGUDELO REY**, no están obligados a aceptar el concepto del Defensor.

Cordialmente,



José Federico Ustáriz González
Defensor del Consumidor Financiero
BANCO PICHINCHA S.A.

C.C. BANCO PICHINCHA S.A.

