

**SEÑORES.**  
**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
**[JURISDICCIONALES@SUPERFINANCIERA.GOV.CO](mailto:JURISDICCIONALES@SUPERFINANCIERA.GOV.CO)**  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Demandante:** NUBIA JIMÉNEZ GUACANEME

**Demandado:** ALLIANZ SEGUROS S.A.

**REFERENCIA:** Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

**CAMILO ANDRES PRIETO GARZON** identificado con cedula de ciudadanía No. 1.022.367.255 de Bogotá D.C., abogado en ejercicio y portador de la tarjeta profesional No. 252.100 del Consejo Superior de la Judicatura obrando como apoderado de la señora **NUBIA JIMENEZ GUACANEME** identificada con cedula de ciudadanía No. 51.878.870 de Bogotá D.C., acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra **ALLIANZ SEGUROS S.A.** sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

**I. HECHOS.**

1. El día 3 de enero de 2023, el señor **FRANCISCO JAVIER FONSECA SANCHEZ** (amigo cercano de la Sra. Nubia Jiménez) se desplazaba como conductor del vehículo de placas **JGV927** de propiedad de la Sra. **NUBIA JIMENEZ GUACANEME**, desde el Municipio de Mariquita (Tolima) a la ciudad de Bogotá.
2. El precitado día, después de haber cruzado el municipio de Cambao en el kilómetro 6 hacia la ciudad de Bogotá D.C., se atravesó en la vía un animal de manera imprevisible. Esto generó que el conductor del rodante de placas **JGV927** perdiera el control y se saliera de la vía, impactando contra un sobresalto, lo que generó que las llantas del rodante se estallaran y daños de gravedad la parte de abajo del automóvil, esto es tan así que, hubo activación de dos air bags.
3. Con ocasión del insuceso en mención, el conductor del vehículo asegurado, esto es el Sr. **FRANCISCO FONSECA**, solicitó la asistencia de grúa a la aseguradora **ALLIANZ SEGUROS**, no obstante, no fue prestado el servicio, por lo que por indicaciones de la aseguradora se contrató una grúa particular para trasladar el rodante hasta el municipio de Madrid, en donde se dejó el rodante en un parqueadero público, para que fuese recogido

**R & G Grupo Legal.**

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

con posterioridad por la aseguradora. La autorización del reembolso se dio desde el correo electrónico: [reembolsosco@allianz.com](mailto:reembolsosco@allianz.com).

4. Solo hasta el 6 de enero de 2023, esto es 3 días después del accidente, **ALLIANZ SEGUROS** recogió en grúa el carro de placas **JGV927** que había dejado en un parqueadero público y lo llevó a un taller en la ciudad de Bogotá D.C denominado EUROPINTAR en donde le indicaron a mi mandante que por la gravedad de los daños el rodante no tenía reparación y que se afectaría el amparo de pérdida total daños. Posteriormente, se comunicaron por parte de la aseguradora **ALLIANZ SEGUROS S.A.** y se me informó que el carro sería trasladado a un parqueadero en custodia de la aseguradora para que se hiciera una revisión por parte de ésta, con el fin de valorar nuevamente la gravedad de los daños.
5. El día 20 de enero de 2023, se presentó por parte de la asegurada solicitud de reembolso del valor pagado por concepto de servicio de grúa, desde el lugar del siniestro hasta el parqueadero donde se había guardado el rodante asegurado, por un valor de seiscientos cincuenta mil pesos (\$650.000) los cuales fueron pagados a la cuenta del Banco Davivienda, cuyo titular es la Sra. **NUBIA JIMENEZ** por parte del asegurador.
6. El 17 de enero de 2023, la aseguradora **ALLIANZ SEGUROS**, me informó que estaba realizando el estudio de mi siniestro No. 122195752 para ver que amparo afectar, si el de perdida parcial o pérdida total por daños.
7. El 3 de marzo de 2023, ante el desespero de no tener una respuesta por parte del asegurador, la Sra. **NUBIA JIMENEZ** después de realizar varias llamadas consultando la ubicación y estado de su vehículo sin que existiera respuesta clara sobre esto (ya que le indicaban que estaba en un lugar, pero al ir personalmente no se encontraba el vehículo allá, no tenían datos veraces de la ubicación y el estado de carro), procedió a solicitar información sobre el estado del reclamo y le indicaron que en el taller en donde estaban valorando el carro, aun no tenía una decisión sobre que amparo de la póliza afectar.
8. Una vez validada la reclamación realizada por parte de mí poderdante, la aseguradora **ALLIANZ SEGUROS** emitió comunicado de fecha 25 de marzo de 2023, **es decir casi tres meses después del siniestro**, declarando que el siniestro se indemnizaría bajo el amparo de pérdida total por daños y para formalizar el reclamo, en atención a los establecido en el artículo 1077 del código de comercio, se solicitó la siguiente información:

## R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

Con el fin de formalizar tu reclamación, te agradecemos remitirnos al correo electrónico [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co) los siguientes documentos:

1. Una copia del informe policial del accidente de tránsito (croquis).
2. El formato de pago por transferencia que te enviamos adjunto en este comunicado, firmado y diligenciado con tus datos personales (te sugerimos leer el contenido de este documento, ya que de ello depende el pago oportuno de la indemnización).
3. Con el fin agilizar el trámite, podemos cubrir los costos en los que tú debes incurrir para legalizar el trámite ante tránsito y posteriormente, descontarlos de la indemnización. Para ello te agradecemos aportarnos el formato de autorización de descuento que te enviamos adjunto en este comunicado, diligenciado y firmado.
4. Una copia de la entrega definitiva o de la orden de terminación del proceso penal para los casos en que hayan resultado personas lesionadas en el accidente de tránsito.

De la misma manera se abrió el siniestro bajo el radicado S-122195752. Se ofreció también dos modalidades de indemnización, mediante arreglo directo o pago total del valor asegurado previa transferencia del salvamento. Observemos:

Si lo deseas, te ofrecemos también la posibilidad de realizar un arreglo directo en el que tú permaneces con el salvamento (vehículo siniestrado). Esto implica que no realizaremos el traspaso o la cancelación de matrícula del vehículo a favor de la compañía; para ello, debes remitirnos un correo electrónico al buzón [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co) donde manifiestes tu interés en permanecer con el vehículo y el valor que estarías dispuesto a pagar por el mismo.

Vale la pena aclarar, que el pago de la indemnización se realizará una vez se legalice el trámite de traspaso o cancelación de matrícula de tu vehículo a favor de la compañía.

9. Una vez radicada la documentación requerida a la aseguradora el 30 de marzo de 2023 al correo [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co), esta decide ejercer una serie de **prácticas abusivas** en contra de mi poderdante, puesto que, se comunican con ella para indagar por hechos no relacionados con el siniestro, como su vida privada, familiar y laboral, con el fin de argumentar que arrendó su vehículo a la empresa en la que ella trabaja y que por lo tanto había agravado el estado del riesgo y procedían a objetar el reclamo. Estas conductas contrarían lo establecido en los numerales 6.2.17 y 6.2.18 del capítulo I, Título III, Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera la cual se deriva de la ley 1328 de 2009 (6.2.17. *Exigir documentos no relacionados con la ocurrencia del siniestro, la cuantía de la pérdida o el contrato de seguro para atender el pago de la indemnización derivada de una póliza de seguro. //6.2.18. Indagar los requisitos de asegurabilidad únicamente al momento de ocurrencia de los siniestros y no al momento de la celebración del contrato.*).
10. Olvidó el analista que verificó el siniestro que, el artículo 1077 del Código de comercio indica que el **asegurador debe probar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad**. Es decir, debe acreditar que efectivamente se arrendó el vehículo asegurado a la empresa en la que trabaja la Sra. **NUBIA JIMENEZ**, esto es GOWAN

## R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

COLOMBIA S.A.S., lo cual es imposible, por cuanto esta le entregó un carro de su propiedad para que se transportara de la casa al trabajo y del trabajo a la casa.

11. El rodante de placas JGV927 ha estado asegurado con **ALLIANZ SEGUROS** desde el 2 de agosto de 2018 de manera ininterrumpida hasta la fecha de hoy. Es decir 5 años sin que la aseguradora hubiese indagado sobre las condiciones de asegurabilidad del rodante asegurado y ahora si lo hace de mala fe, contrariando lo establecido en el 871 de la norma sustantiva comercial.
12. La Sra. **NUBIA JIMENEZ** ha trabajado en la empresa Gowan Colombia S.A.S., desde enero de 2022, la cual le asignó un rodante para su transporte, el cual es de placas LQT036. Se adjunta certificación.
13. Cabe resaltar, que para la fecha y momento del accidente el rodante de placas JGV927 estaba realizando un viaje familiar por cuanto mi cliente se encontraba disfrutando de su periodo de vacaciones, no estaba arrendado, lo que se puede probar con la entrevista que abusivamente le hicieron también a mi amigo el Sr. FRANCISCO JAVIER FONSECA.
14. El 18 de abril de 2023, cuatro meses después del siniestro, la aseguradora me remite una comunicación indicándome que, por un supuesto arrendamiento, me objeta la reclamación.
15. **ALLIANZ SEGUROS** en ningún momento había indagado mi profesión para recibir el pago de la prima y ahora que acaeció uno de los riesgos asegurados objetan el reclamo sin tener prueba de su dicho.
16. En reconsideración que radique el 10 de julio de 2023 la Sra. **NUBIA JIMENEZ** solicitó que le aportaran la grabación con la cual sustentan la objeción, la autorización para grabarla en la llamada que hizo el investigador y así como el contrato de arrendamiento con el cual se sustenta la objeción. También la constancia de entrega del seguro (caratula y condiciones particulares) al iniciar la vigencia de la póliza en todas sus renovaciones, esto es desde el 2018 hasta el 2022.
17. El día 18 de julio de 2023, **ALLIANZ SEGUROS**, ratificó la objeción y no aportó la información que se solicitó en la reconsideración.
18. Por lo anterior interpuse una acción de tutela para que se me entregara la información. Esta fue conocida por el JUZGADO NOVENO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C.
19. El 3 de agosto en contestación a la acción de tutela **ALLIANZ SEGUROS** aporta únicamente, las caratulas de los seguros para el rodante JGV927 desde el año 2018 al 2022 (no las constancias de entrega de estas), la objeción de fecha 18 de abril de 2023, un formato de conocimiento del cliente de 2021 en donde le hicieron firmar que conocía los productos. Situación que no es real. Observemos:

5. ENTREGA DE CONDICIONES: Declaro que he recibido, de manera anticipada a la celebración del contrato, el respectivo clausulado así como las explicaciones sobre el contenido de la cobertura, de las exclusiones, las garantías y demás condiciones negociales.

## R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

Respecto a la grabación y el contrato me indican que no me lo pueden entregar por que son documentos privados.

20. El 9 de agosto de 2023 el JUZGADO NOVENO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCIÓN DE CONTROL DE GARANTÍAS DE BOGOTÁ D.C. negó la acción de tutela.
21. El día 17 de agosto de 2023, se celebró la audiencia de conciliación en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia, con la parte demandada, esto es, con **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, con el fin de agotar el requisito de procedibilidad exigido por la ley, la cual se declaró fracasada por no acuerdo de las partes.

## II. PRETENSIONES

De conformidad con los hechos enunciados, solicito sean declaradas las siguientes pretensiones:

1. Que ALLIANZ SEGUROS S.A., en calidad de asegurador del rodante de placas JGV927 es responsable del incumplimiento del contrato de seguro de automóviles individual livianos particulares NO. 023135482 / 0 que inició su quinta renovación el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023, por el no pago de la indemnización bajo el amparo de Daños de Mayor Cuantía.
2. Que ALLIANZ SEGUROS S.A. en calidad de asegurador del rodante de placas JGV927 pague a favor de la Sra. NUBIA JIMENEZ GUACANEME en calidad de asegurada y beneficiaria el valor asegurado del amparo Daños de Mayor Cuantía, esto es, el valor de SESENTA MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$60.604.976).
3. Que se condene a la parte demandada a pagar a favor de la parte demandante los intereses moratorios que trata el artículo 1080 del código de comercio desde el 30 de marzo de 2023 o desde el momento en que se acredite cumplida la carga del artículo 1077 del código de comercio ante la parte demandada, por parte del beneficiario.

## III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de SESENTA MILLONES SEISCIENTOS CUATRO MIL NOVECIENTOS SETENTA Y SEIS PESOS MONEDA CORRIENTE (\$60.604.976), lo cual corresponde al valor asegurado del amparo de Daños Mayor Cuantía del contrato de seguro de automóviles individual livianos particulares NO.

### R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

023135482 / 0 que inició su quinta renovación el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023 y aseguraba el rodante de placas JGV927.

#### IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

##### I. Documentales que se aportan, sobre los cuales se hace manifestación consagrada en el artículo 245 de Código General del Proceso

1. Copia cedula de ciudadanía de Nubia Jiménez Guacaneme.
2. Copia de la licencia de conducción.
3. Copia de los documentos del rodante JGV927.
4. Solicitud de reembolso de la asistencia de grúa de fecha 20 de enero de 2023.
5. Fotografías del siniestro.
6. Correo de fecha 17 de enero de 2023 de parte de Allianz Seguros.
7. Correo de fecha 3 de marzo de 2023 de parte de Allianz Seguros.
8. Correo de fecha 25 de marzo de 2023 de parte de Allianz Seguros.
9. Carta de fecha 25 de marzo de 2023 con la declaratoria de PTD.
10. Autorización de descuento remitida en correo de 25 de marzo de 2023.
11. Formato de Autorización de pagos remitida en correo de 25 de marzo de 2023.
12. Formato modelo de Autorización de pagos remitida en correo de 25 de marzo de 2023.
13. Correo de fecha 30 de marzo de 2023 de parte de Allianz Seguros para la formalización del siniestro.
14. Autorización de descuento diligenciada remitida en correo de 30 de marzo de 2023
15. Formato de Autorización de pagos diligenciada remitida en correo de 30 de marzo de 2023
16. Carta de fecha 18 de abril de 2023 con la objeción.
17. Desprendible nomina diciembre 2022.
18. Desprendible nomina enero 2023.
19. Certificación de Gowan Colombia S.A.S., en donde se me asigno el rodante LQT036 para mi trabajo.
20. Respuesta 18 julio de 2023 con sus anexos.
21. Respuesta emitida por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A. el día 3 de agosto de 2023 por correo electrónico.
22. Objeción remitida nuevamente con el correo del 3 de agosto de 2023.
23. Póliza del rodante de placas JGV927 para el año 2018 remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.
24. Póliza del rodante de placas JGV927 para el año 2019 remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.

#### **R & G Grupo Legal.**

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

25. Póliza del rodante de placas JGV927 para el año 2020 remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.
26. Póliza del rodante de placas JGV927 para el año 2021 remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.
27. Póliza del rodante de placas JGV927 para el año 2022 remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.
28. Respuesta a la petición generada con la tutela remitida con el correo de 3 de agosto de 2023.
29. Formulario Único de Conocimiento del Cliente remitido con el correo de 3 de agosto de 2023.
30. Acta de conciliación de no acuerdo emitida por la SFC.
31. Certificado de existencia y representación legal emitida por la SFC de Allianz Seguros S.A.
32. Constancia de notificación a Allianz Seguros S.A. de acuerdo con lo establecido en la ley 2213 de 2022 art.6.

## II. DECLARACIONES DE PARTE

- A. Solicito a su despacho se sirva citar a la señora NUBIA JIMENEZ GUACANEME propietaria del vehículo de placas JGV927 y tomadora, asegurada y beneficiaria del contrato de seguro de automóviles individual livianos particulares NO. 023135482 / 0 que inició su quinta renovación el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023, para que en audiencia pública relate las circunstancias de tiempo, modo y lugar del accidente acaecido el día 3 de enero de 2023 y demás circunstancias que sucedieron durante la reclamación a la aseguradora Allianz Seguros S.A., el cual tendrá lugar en la fecha y hora que se señore señale y absuelva el interrogatorio de parte que le formularé personalmente o en sobre cerrado.  
Puede recibir notificación en la Cra 7E Calle 5 Torre 8 Apto 404 en el municipio de Cajicá, al celular 3135250152. Correo electrónico: [nubiagj7@hotmail.com](mailto:nubiagj7@hotmail.com).
- B. Solicito a su despacho se sirva citar al señor **DAVID ALEJANDRO COLMENARES SPENCE** o a quien haga sus veces como representante legal de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, como la aseguradora que expidió contrato de seguro de automóviles individual livianos particulares NO. 023135482 / 0 que inició su quinta renovación el 1 de agosto de 2022 al 31 de julio de 2023 que ampara el rodante de placas **JGV927**, para que en audiencia pública informe al despacho las condiciones del contrato de seguro, y justifique su objeción frente al siniestro o accidente de tránsito acaecido el día 03 de enero de 2023, este tendrá lugar en la fecha y hora que su señore señale y absuelva el interrogatorio de parte que le formularé personalmente o en sobre cerrado.  
Puede recibir notificación en la Carrera 13A N.º 29-24 Torre Empresarial Allianz, Local 102. Teléfonos: 51884444, correo electrónico: [notificacionesjudiciales@allianz.co](mailto:notificacionesjudiciales@allianz.co)

## R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

### III. DECLARACIONES DE TERCEROS

- C. Solicito a su despacho se sirva citar al señor **FRANCISCO JAVIER FONSECA SANCHEZ**, conductor del vehículo de placas JGV927 para el momento del siniestro, para que en audiencia pública relate las circunstancias de tiempo, modo y lugar del accidente acaecido el día 3 de enero de 2023 y demás circunstancias que sucedieron durante la reclamación a la aseguradora Allianz Seguros S.A., el cual tendrá lugar en la fecha y hora que se señoría señale y absuelva el interrogatorio de parte que le formularé personalmente o en sobre cerrado.

Puede recibir notificación en la Kra 60 No. 22 99 Apto 204 torre 2 en Bogotá D.C., al celular 3152571056. Correo electrónico: [f.fonseca2505@gmail.com](mailto:f.fonseca2505@gmail.com).

### IV. PRUEBAS TRASLADADA

De acuerdo con lo establecido en el artículo 186 del CGP solicito se oficie a ALLIANZ SEGUROS S.A., para que aporte la siguiente documentación:

1. Que se entregue o exhiba copia de la grabación de la llamada realizada por la investigadora/ ajustadora de la aseguradora Allianz Seguros S.A., a la Sra. Nubia Jiménez y el Sr. Francisco Fonseca.
2. Que se entregue o exhiba copia de la constancia de la entrega del producto de seguro de automóviles (caratula del seguro y condiciones generales) al momento de la emisión de la póliza, esto es desde el 01 de agosto de 2018 y sus sucesivas renovaciones al 1 de agosto de 2022, de acuerdo con los deberes de entregar el producto al consumidor financiero de acuerdo con la ley 1480 de 2011 y la ley 1328 de 2009.
3. Así mismo, se aporte toda la documentación e información que se uso para objetar el siniestro objeto de este proceso

La anterior con el fin de acreditar que la parte demandada no tiene pruebas de las circunstancias de hecho que alega para mantener la objeción en este proceso y que incumplió con el deber de entregar el producto a la parte actora el producto al momento de tomar el seguro, tal como lo establecen las leyes 1480 de 2011 y 1328 de 2009.

### V. ANEXOS

1. Copia de mi cédula de ciudadanía.
2. Copia de Tarjeta Profesional.
3. Poder conferido por el demandante.

## R & G Grupo Legal.

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989

4. Todos los documentos aportados como prueba con el presente libelo.

#### VI. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico: [camiloprieto91@hotmail.com](mailto:camiloprieto91@hotmail.com) y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Cra 7 No 12B 65 en Bogotá D.C.

Ciudad: Bogotá D.C

Teléfono celular y/o fijo: 3125299366

A mi poderdante a en el correo electrónico: [nubiagj7@hotmail.com](mailto:nubiagj7@hotmail.com) y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Cra 7E Calle 5 Torre 8 Apto 404 en el municipio de Cajicá.

Ciudad: Cajicá.

Teléfono celular y/o fijo: 3135250152

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de ALLIANZ SEGUROS S.A.

Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@allianz.co](mailto:notificacionesjudiciales@allianz.co)

Cordialmente,



**CAMILO ANDRES PRIETO GARZON**

C.C. No. 1.022.367.255 de Bogotá.

T.P. No. 252.100 del C.S.J.

**R & G Grupo Legal.**

**Dirección:** Carrera 7 No. 12 B – 65 oficina 211 Edificio Excelsior Bogotá D.C.

**Teléfonos:** (310) 3007989