

Señor:
Tulio Hernán Grimaldo León
Defensor al Consumidor Financiero
Allianz Seguros S.A.
Carrera 13 No. 28-38, oficina 221 – Bogotá
defensoriaallianz@gmail.com

Atn.

ASUNTO: Reclamación de derechos.

Respetado Dr. Grimaldo, yo Isabel Cristina de la Hoz Urdaneta mayor de edad, identificada con C.C. 32.649.492 de conformidad con lo artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, en concordancia con la Ley 1755 de 2015, y lo regulado por la Ley 1328 de 2009, comedidamente me permito presentar esta reclamación de derechos a la luz de la competencia que le otorga el capítulo VI del título I del Régimen de Protección al Consumidor Financiero – Ley 1328 de 2009, así como el contexto que se describe a continuación, lo anterior, previa narración de los siguientes:

HECHOS

1. El 01 de junio de 2023, suscribí un contra de seguro contrato todo riesgo con la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182-5, en adelante (Allianz). por valor de **CUATRO MILLONES SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS VEINTINUEVE PESOS** (\$4.767.929), con la finalidad de asegurar mi camioneta de placa JJZ-196, marca Mazda, modelo 2017, clase Camioneta Pascal, Motor PE10417303 y Chasis: JM8KE2W79H0406804, en adelante camioneta JJZ-196; por lo expuesto Allianz aseguró la camioneta JJZ-196 por un valor de **NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/C** (\$90.200.000), tal como se puede evidenciar en la caratula de la póliza
 2. El pago de la póliza se realizó por medio de pago directo a través de Finesa S.A. al momento de la suscripción del contrato de seguro.
 3. El 25 de enero de 2024, la camioneta JJZ-116, fue hurtado frente a la Clínica General del Norte alrededor de las 17:00 *“como se comentará mas adelante”*.
 4. El conductor “Aníbal Peña Sanjuanelo” al salir de la Clínica General del Norte alrededor de las 24:00 no encontró la camioneta JJZ-116 en el lugar donde se había estacionado.
 5. Por lo anterior, el Sr Aníbal Peña Sanjuanelo se dirigió a la SIJIN MEBAR y presentó denuncia a cerca de los hechos ocurridos, por lo anterior se levantó
-

el radicado No 080016104366202400952, la cual fue remitido a la Fiscalía General de la Nación para adelantar la respectiva investigación.

6. El 28 febrero de los corrientes, procedí a realizar el proceso de reclamación de póliza No. 023263224 ante Allianz, para ello se adjuntó
 - 6.1. Copia cédula de la titular de la póliza de seguro.
 - 6.2. Certificación bancaria de la titular de la póliza de seguro.
 - 6.3. Recepción de la denuncia ante la SIJIN MEBAR.
 - 6.4. Copia de traspaso de vehículo
 - 6.5. Mandato dirigido a la aseguradora para las actuaciones administrativas
 - 6.6. Memorial autenticado ante Notaría para el proceso de traspaso de propiedad

7. El 15 de abril del 2024 presenté la documentación exigida por el Ministerio de Transporte de acuerdo con la Resolución No. 12379 del 2012 en el capítulo V, incluida la *“cancelación de la matrícula de un vehículo a la Secretaría de Tránsito de Valledupar”*, la cual se entregó con el radicado No. 6069 de 2024
8. La Secretaría de Tránsito de Valledupar manifestó, que la camioneta JJZ-116 tiene dos (02) traspasos de propiedad, los cuales no han sido solicitado por mí en calidad de propietaria, al respecto es menester indicar que no he entregado poder con dicha finalidad, toda vez que únicamente entregué poder a la aseguradora para los tramites naturales del siniestro.
9. El día 25 de abril de 2024 el abogado de Allianz me envió un correo, en cual adjuntó un poder, este con el objetivo de representar ante la Secretaría de Tránsito de Valledupar, y así poder averiguar la trazabilidad de los procesos de matrícula.
10. El día 28 de mayo de 2024, en respuesta a la PQR que radiqué el pasado día 15 de abril, el Secretario de Tránsito y Transporte de Valledupar me indicó: *“le informamos que para realizar el traspaso se debe tener la documentación requerida por la SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR así mismo la CANCELACIÓN DE MATRICULA” (...)*, de manera expresa indican que se requiere: *i). Paz y salvo de impuesto Departamental; ii). Formato único de Solicitud de Trámite del vehículo; iii). Denuncia instaurada por el hurto del vehículo y, iv). Certificación expedida por la autoridad que constate que se desconoce el paradero del vehículo.*
11. El 06 de junio del 2024 la Secretaría de Tránsito de Valledupar vía correo electrónico me indicó que, (...) *“debía enviar otro poder para solicitar nuevamente respuesta” (...)*
12. El día 20 de junio del 2024, de nuevo vía correo electrónico me indicaron que, (...) *“en la Secretaría de tránsito de Valledupar se encuentran a la espera del cumplimiento los términos de la solicitud, y como recomendación adicional, tener en cuenta la posibilidad de impetrar acción de tutela” (...).*

PETICIONES

1. Le solicito Dr. **Tulio Hernán Grimaldo León** que, en su calidad de **Defensor al Consumidor Financiero**, y partiendo de lo previsto en el capítulo VI del título I de la Ley 1328 de 2009, la cual lo proviste de funciones como conciliador, determine fecha y hora con la finalidad de ejecutar conciliación entre la Aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 y mi persona en calidad de consumidora financiera.
2. En razón a las mismas competencias, y de la manera mas amable se le requiera a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 exponer de manera clara, especifica, concisa, puntual, real de las razones por las cuales no se entrega razón a la solicitud de cumplimiento de cobertura del seguro contrato todo riesgo.
3. Así mismo, se exhorte a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 para presentar en audiencia de conciliación, si existiere causal que justifique la demora en el cumplimiento del contrato de seguro con las respectivas pruebas que así lo sustenten.
4. De igual forma, se exhorte a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 con el objetivo de manifestarse acerca del incumplimiento de contrato de seguro contra todo riesgo sobre vehículo, ya que cada proceso que ha requerido la aseguradora me comunica que debo hacer cada procedimiento yo en calidad de afectada, pues debo impetrar acciones como derechos de petición y tutelas por mi cuenta.

ANEXOS

- Póliza de seguro de vehículo contra todo riesgo.
- Copia cédula de la titular de la póliza de seguro.
- Certificación bancaria de la titular de la póliza de seguro.
- Recepción de la denuncia ante la SIJIN MEBAR.
- Copia de traspaso de vehículo.
- Mandato dirigido a la aseguradora para las actuaciones administrativas
- Memorial autenticado ante Notaría para el proceso de traspaso de propiedad

NOTIFICACIÓN

Solicito de manera respetuosa y atendiendo el alcance del Decreto 820 de 2020, así como los pronunciamientos jurisprudenciales respectivos con la finalidad autorizar notificación para la correspondiente respuesta a los requerimientos del presente memorial.

- Mail: anibal.166@hotmail.com

Cordialmente.

ISABEL CRISTINA DE LA HOZ URDANETA
C.C. 32.649.492 de Barranquilla
Dirección: Carrera 40 B No. 90-53
Celular: 324 6234894

Con copia a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5

