



Superintendencia Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE INASISTENCIA

Radicado: 2024090375
Convocante: JUAN FELIPE CALLE RESTREPO
C.C. / NIT.: 1.037.613.022
Correo electrónico: jfcalles4@hotmail.com

Convocado: ALLIANZ SEGUROS S.A.
C.C. / NIT.: 860026182-5
Correo electrónico: notificacionesjudiciales@allianz.co

CATALINA RAMIREZ VARGAS, identificada con Cédula de Ciudadanía 1.022.439.308 y T.P. 394.869 del C.S.J., quién en la presente Audiencia de Conciliación Extrajudicial, en derecho, actúa como Conciliadora del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia, y en virtud de la Ley 2220 de 2022, hace constar:

El **21 de junio de 2024**, con radicado **2024090375**, en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue recibida una solicitud de Conciliación Extrajudicial de **JUAN FELIPE CALLE RESTREPO** con **C.C. 1.037.613.022**, como Convocante, con el objeto de solucionar las posibles diferencias con **ALLIANZ SEGUROS S.A.** con **Nit. 860026182-5**, como Convocado, con los siguientes antecedentes:

“(…)

I. HECHOS

29/02/24: el señor Bernardo Alexis Quintero, no se percata de una señal de pare y colisiona con mi vehículo Volkswagen, placa HGT977 el cual era conducido por mi hijo Juan F. Calle. Bajo el acompañamiento de un abogado de Allianz, el señor Bernardo Alexis acepta ser el culpable de la colisión y firma un contrato de transacción por concepto del deducible. 04/03/24: llevé el auto al taller asignado por Allianz (Taller de Excelencia Allianz Envigado), para la reparación y recibo un vehículo de reemplazo por 15 días. 07/03/24: se requieren unos repuestos que tardarían alrededor de 40 días hábiles. 09/03/24: los llevo al taller y recibo el reembolso pertinente. 23/03/24: 16 días sin información de la reparación, informan inicio de la reparación, no obstante, como no contaban con todos los repuestos no podían dar fecha de entrega. 04/04/24: inician el proceso de preparación de superficies y el 09/04/24 la fase mecánica, con fecha probable de entrega el 26/04/24, aunque vía correo electrónico, Allianz informa una fecha de entrega diferente, el 15/04/24 a más tardar. 10/04/24: notifican un imprevisto, requieren otro repuesto, autorizado por Allianz el 12/04/24. 22/04/24: pasados 10 días de la fecha de entrega, reportan otro imprevisto, fallas en un elevador que no permiten desplazar el vehículo para alinearlos. 30/04/24: debido a los retrasos en la reparación y tiempos desmedidos



Superintendencia Financiera de Colombia

para el tipo de daño, radico un derecho de petición a Allianz narrando todos los inconvenientes e irregularidades que se han tenido hasta la fecha a lo cual responden de manera desfavorable y que no ha habido fallas en la prestación del servicio. 6/05/24: me entregan el vehículo, desde ese mismo momento evidencí tres fallas, un ruido tipo “golpe” en la llanta reparada, dirección desalineada, el tanque del limpiaparabrisas roto. Agendo una cita por garantía para el 22 de mayo. 20/05/24, 14

días después de haber sido terminado el arreglo, el carro presenta fallas los frenos, el testigo de ABS se enciende y en una pendiente el sistema falla por completo, decido por seguridad, no utilizarlo hasta tener otra revisión del taller el 22 de mayo. 05/06/24: luego de 15 días, me entregan el vehículo e inmediatamente noto que el ruido persiste, al día siguiente se enciende nuevamente el testigo de ABS por lo que inmediatamente comunico las fallas, sin embargo, no recibo ninguna respuesta. Desde el 6 de junio y hasta la fecha no he podido utilizar el vehículo por temor a fallas en los frenos. Allianz me contacta el 11 de junio autorizando revisión del auto en Automotora (taller autorizado de Volkswagen en Colombia). 12/06/24: el concesionario se identifican las fallas, mancha de aceite en la dirección, tornillos y platinas torcidas, y que los repuestos y el arreglo fue mal instalado y forzado, el sonido que presenta es debido a tornillos no aptos ya que no ajustan bien y se sueltan, desajustando la tijera y por esto se genera el ruido. En el scanner se evidencia que el testigo de ABS es por el sensor averiado y requiere ser cambiado nuevamente. El día de hoy 20 de junio y luego de más de una semana de la revisión, Allianz autoriza la reparación y el taller dará indicará fecha, pregunto sobre un vehículo de reemplazo por el tiempo de la reparación, la cual es incierta, a lo cual no me dan respuesta.

CONCLUSIÓN: Mi vehículo fue averiado en un accidente debido a la imprudencia de otro conductor, recurrí a mi aseguradora Allianz para que me brinde el respaldo pertinente para el arreglo, sin embargo, luego de casi de 4 meses del siniestro he prestado múltiples inconformidades con el servicio prestado, no he tenido una trazabilidad adecuada en el proceso de reparación, un choque menor ha requerido de más de 4 meses para ser reparado, no he contado con respaldo suficiente por la falta de mi vehículo en este tiempo, luego de más de dos revisiones por parte del taller asignado mi vehículo sigue presentando fallas y al solicitar una revisión con un segundo taller me doy cuenta que las reparaciones realizadas han tenido inconsistencias y se han realizado de manera inadecuada. **PRETENSIÓN:** Compensación económica por un valor de \$ 150.000 pesos por día que no he tenido ni tendré mi vehículo hasta que este esté reparado a satisfacción. La cuantía registrada corresponde al número de días a la fecha del 20 de junio, sin contar los días que aún faltan de la reparación, los cuales también solicitamos hasta que sea entregado el vehículo.

(...)

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - Min Justicia)

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co



Superintendencia Financiera de Colombia

En virtud de la solicitud anterior, se programó audiencia de conciliación para el **26 de noviembre de 2024, a las 2:00 p. m.**, a través de la plataforma Microsoft Teams, a la cual fueron citados Convocante y Convocado. En la fecha indicada comparecieron a la audiencia de conciliación virtual:

Como parte convocante el señor **JUAN FELIPE CALLE RESTREPO** con **C.C. 1.037.613.022**.

Esperando un tiempo prudencial, la parte convocada, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** con **Nit. 860026182-5**, no se conectó y ante la ausencia de justificación de inasistencia o solicitud de reprogramación, de acuerdo con el artículo 59 de la Ley 2220 de 2022 y el Reglamento Interno del Centro de Conciliación, el Conciliador pone en consideración de la parte convocante la aceptación de una eventual solicitud de reprogramación, la cual no podrá superar los tres (3) días hábiles de la presente audiencia. En virtud de lo anterior, la parte convocante **autoriza** la reprogramación de la audiencia de conciliación en caso tal de que la parte convocada presente justificación de inasistencia.

De acuerdo con la Ley 2220 de 2022 y el artículo 37 del Reglamento del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia, se otorgó a **ALLIANZ SEGUROS S.A.** con **Nit. 860026182-5**, el término de tres (3) días hábiles para que presentara manifestación adicional ante su inasistencia a la audiencia, vencido el término previsto, se expide la presente **CONSTANCIA DE INASISTENCIA** sin justificación alguna por la parte convocada, a los **dos (02) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024)**.

Firma: Catalina Ramírez Vargas
Catalina Ramírez Vargas (2 dic.. 2024 16:23 EST)

Email: cramirezv@superfinanciera.gov.co

CATALINA RAMIREZ VARGAS
T.P. 394.869 del C.S.J.
CONCILIADORA

2024090375 CONSTANCIA DE INASISTENCIA

Informe de auditoría final

2024-12-02

Fecha de creación:	2024-12-02
Por:	Catalina Ramírez Vargas (cramirezv@superfinanciera.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAAAdWiQ5fs3qcnUOINukNxXoo8YP-awYzd2

Historial de “2024090375 CONSTANCIA DE INASISTENCIA”

-  Catalina Ramírez Vargas (cramirezv@superfinanciera.gov.co) ha creado el documento.
2024-12-02 - 21:22:31 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Catalina Ramírez Vargas (cramirezv@superfinanciera.gov.co) para su firma.
2024-12-02 - 21:23:00 GMT
-  Catalina Ramírez Vargas (cramirezv@superfinanciera.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-12-02 - 21:23:19 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.
2024-12-02 - 21:23:19 GMT