



Superintendencia
Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE INASISTENCIA

Radicado: 2024152725

Convocante: LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA

C.C. / NIT.: 1.118.840.896

Correo electrónico: camilo@legaltic.com.co

Convocado: ALLIANZ SEGUROS S.A.

C.C. / NIT.: 860026182-5

Correo electrónico: notificacionesjudiciales@allianz.co

PAULA VERÓNICA VALBUENA RODRIGUEZ, identificada con Cédula de Ciudadanía 1.072.668.814 y T.P. 416.521 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 octubre de 2024, con radicado **2024152725**, en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue recibida una solicitud de Conciliación Extrajudicial de **LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA**, con C.C. 1.118.840.896, 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

- Adquirí el SEGURO DE AUTOMÓVILES INDIVIDUAL LIVIANOS PARTICULARES Nro. 023331728 en la que mi cliente figura como asegurada respecto del vehículo de placas LKT206.

- Dentro de las coberturas de la póliza se encuentran:

Vehículo de remplazo	(incluido)
Daños	\$49.300.000
Lesiones en accidente de tránsito	\$50.000.000

- El 25 de enero de 2024 sufrí accidente de tránsito, descrito en el informe policial de accidentes de tránsito Nro. 001585183, suscrito por el agente policial Edwin Zambrano, quien remitió la noticia criminal por lesiones personales a la Fiscalía de Sabana de Torres.

Con ocasión a dicho siniestro, el vehículo quedó en pérdida total, y yo sufrí graves lesiones que afectaron mi estado de salud, secuelas que aún sigo padeciendo.

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

- El 05 de junio de 2024 se presentó reclamación de la póliza con el fin de que se hicieran efectivos los amparos de: vehículo de remplazo, cobertura por pérdida total del vehículo y pago del monto asegurado por lesiones sufridas en accidente de tránsito.

El 09 de julio de 2024, Allianz emite respuesta en los siguientes términos:

¶ "Se hagan efectivos los amparos afectados en los siguientes términos:

- a. **"Se suministre el vehículo de remplazo (incluido)"**
Al respecto, le aclaramos que el día 26 de enero le notificamos a nuestra asegurada directamente a su correo electrónico sobre el beneficio del vehículo de remplazo al que tenía derecho e igualmente nuestra firma de asistencia se comunicó con nuestra asegurada para coordinar la entrega de la garantía de remplazo.
- b. **"Se pague el valor asegurado por los daños del vehículo (pérdida total) \$49.300.000."**
Verificando en nuestro sistema de información evidenciamos que el día 28 de febrero le fue notificada formalmente la pérdida total de su vehículo e igualmente el día 29 de febrero le comunicamos que se había asignado un tramitador quien adelantaría el proceso de chatarrización y cancelación de matrícula ante la entidad de tránsito de Medellín razón por la cual el día 1 de marzo remitimos la documentación al correo lissethcasvega@hotmail.com con el fin de que la asegurada nos firmara estos documentos y así continuar con el proceso ante la oficina de tránsito, sin que a la fecha hayamos recibido estos documentos firmados, para posteriormente realizar el trámite administrativo y proceder con el desembolso de saldo de la indemnización a la cuenta bancaria de nuestra asegurada.
- c. **Se pague el monto asegurado por lesiones en accidente de tránsito, sufridas por mi representada, \$50.000.000."**
Queremos aclararle que el numeral "II. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?" de la póliza que

ampara al vehículo asegurado, numeral "VII Lesiones o muerte en accidente de tránsito" establece que: "Cuando el asegurado o el conductor autorizado sufran un accidente de tránsito y como consecuencia del mismo, dentro de los 180 días siguientes, se produzca su muerte o desmembración o incapacidad, Allianz reconocerá el pago de la indemnización por el presente amparo conforme a las siguientes condiciones y en los siguientes porcentajes sujetos al valor asegurado

% MÁXIMO DE COBERTURA - RESULTADO

100% - Muerte.
100% - Pérdida de los dos brazos o manos, o de las dos piernas o pies.
100% - Pérdida de una mano y de un pie.
100% - Pérdida de una mano o un pie junto con la pérdida irrecuperable de la visión por un ojo.
100% - Parálisis total irrecuperable que le impida trabajar
100% - Pérdida total irrecuperable de la visión de los dos ojos.
100% - Pérdida total irrecuperable del habla. - Pérdida total irrecuperable de la audición por los dos oídos.
60% - Pérdida de un brazo o mano, o de una pierna o pie.
50% - Pérdida total irrecuperable de la visión de un ojo"

Que para el particular de acuerdo a los soportes que acreditan las lesiones presentadas por la señora Lisseth Paola Castañeda no aplicaría indemnización alguna con cargo al amparo de accidentes personales.

En ese sentido, se resalta que la negación se emitió puntualmente respecto del amparo de lesiones sufridas en accidente de tránsito, fundamentándose en unas coberturas que solo a la fecha se vinieron a conocer, pues se notificó el clausulado de la póliza donde constaran las coberturas y las exclusiones, dando cuenta de una inadecuada práctica de colocación.

- Bajo ese panorama, solicité RECONSIDERACIÓN de la decisión adoptada, frente a lo cual se contestó que LA ENTIDAD NO TIENE SOPORTE DE NOTIFICACIÓN DEL CLASULADO A MI REPRESENTADA, ES DECIR NUNCA SE NOTIFICARON LAS COBERTURAS Y EXCLUSIONES, OMITIENDO CUMPLIR

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

CON EL DEBER DE INFORMACIÓN:

Bogotá D.C, 31 de julio de 2024

CAMILO ANDRÉS SUTA RAYO
Apoderado de Lisseth Paola Castañeda Vega
Medellín - Antioquia

Asunto: Respuesta requerimiento comunicado No. **RFC 24-0003495**

Hola Camilo,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados, a través del buzón de atención al cliente en la cual nos solicitas reconsideremos nuestra decisión de objetar la reclamación radicada en días pasados por las lesiones sufridas por la señora Lisseth en el accidente de tránsito presentado el día 25 de enero del 2024.

Al respecto te informamos que, si bien no contamos con los soportes de la remisión de la póliza que compartimos a la asegurada una vez realizamos la suscripción, las partes no pueden desconocer las condiciones y exclusiones acordadas bilateralmente a la firma del contrato de seguro, información a la cual nuestra asegurada siempre ha tenido acceso libremente en cualquier momento solicitándola a través de nuestros diferentes canales.

Dado lo anterior, nos permitimos informarte que no nos es posible reconsiderar nuestra decisión de no atender tu solicitud por la indemnización bajo el amparo de lesiones personales. De otra parte, en atención a tu solicitud nos permitimos anexas a esta respuesta, copia del condicionado de seguro con el nombre "Poliza LKT206 23331728-0.pdf"

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/eqales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

III. PRETENSIONES

Bajo ese contexto, y teniendo en cuenta los múltiples pronunciamientos emitidos por la Superintendencia Financiera, me permito elevar las siguientes pretensiones:

PRIMERO: Se reconozca el derecho de **LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA** a reclamar la póliza que ampara los riesgos ligados al vehículo de placas LKT206, por los siniestros de pérdida total del vehículo y lesiones en accidente de tránsito.

SEGUNDO: Se hagan efectivos los amparos afectados en los siguientes términos:

Se suministre el vehículo de remplazo (incluido)

Se pague el valor asegurado por los daños del vehículo (pérdida total) \$49.300.000

Se pague el monto asegurado por lesiones en accidente de tránsito, sufridas por mi representada, \$50.000.000.

(...)"

En virtud de la solicitud anterior, se programó Audiencia de Conciliación para el **2 de diciembre de 2024, a las 11:00 a. m.**, a través de la plataforma Microsoft Teams, a la cual fueron citados Convocante y Convocado. En la fecha indicada compareció a la audiencia de conciliación virtual, la convocante **LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA** con C.C. 1.118.840.896.

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

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, la Conciliadora 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 **no autoriza** la reprogramación de la audiencia de conciliación en caso tal de que la parte convocada presente justificación de inasistencia.

No obstante que la parte convocante no aceptó una eventual solicitud de reprogramación, 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 seis (06) días del mes de diciembre de dos mil veinticuatro (2024).

Paula Valbuena
PAULA VERÓNICA VALBUENA RODRIGUEZ
T.P. 416.521 del C.S.J.
CONCILIADORA