

SEÑORES
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
super@superfinanciera.gov.co
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

REFERENCIA	ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
DEMANDANTE	LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA C.C. 1.118.840.896
DEMANDADO	ALLIANZ SEGUROS S.A. NIT 860.026.182 -5
FECHA	26 DE DICIEMBRE DE 2024

LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA identificada con cédula de ciudadanía No. 1.118.840.896, por medio del presente interpongo ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

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 único documento de la póliza que me entregaron fue el siguiente, y con este fue que tomé mi decisión de contratarla:

Automóviles

Documento
resumen de las
condiciones
contratadas

Allianz

Certificado del seguro

de Automóviles Individual Livianos
Particulares

www.allianz.coPuntoAliado
PARTE EXTERNA

PUNTO ALIADO SEGUROS LTDA

NIT: 9006165480
CRA 50 # 38 35 - 38 35
MEDELLIN
Tel. 4443882
Móvil 3006162927
E-mail: satiana.londono@puntoaliado.com.co

Datos Generales

Tomador del Seguro: CASTAÑEDA VEGA, LISSETH PAOLA CC: 1118840896
CL 35A CR 66A 93
MEDELLIN
Teléfono: 3186932462
Email: lissethasvega@hotmail.com

Póliza y duración: Póliza n°: 023331728 / 0

Duración: Desde las 00:00 horas del 17/10/2023 hasta las 24:00 horas del 16/10/2024.

Datos del Asegurado

Asegurado Principal: CASTAÑEDA VEGA, LISSETH PAOLA
CL 35A CR 66A 93
MEDELLIN CC: 1118840896

Email: lissethasvega@hotmail.com

Antecedentes

Antigüedad Cía Anterior: 01 **Años sin Siniestros:** 00

Datos del Vehículo

Placa:	LKT206	Código Fasecolda:	8001217
Marca:	RENAULT	Uso:	Liviano Particulares
Clase:	AUTOMOVIL	Zona Circulación:	MEDELLIN
Tipo:	KWID [FL]	Valor Asegurado:	49.300.000,00
Modelo:	2023	Versión:	OUTSIDER MT 1000CC 12V 4AB ABS
Motor:	B4DA426Q010258	Accesorios:	0,00
Serie:	B4DA426Q010258	Blindaje:	0,00
Chasis:	93YRB8005PJ370491	Sistema a Gas:	0,00
Dispositivo Seguridad:	-----		

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
---------	-----------------	----------------------------

Allianz Seguros S.A.
Cra. 13a No.29-24 - Bogotá - Colombia
www.allianz.co

MEDELLIN 1
CRA 50 #38 35
MEDELLIN

Allianz

Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	49.300.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	49.300.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	49.300.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	49.300.000,00	1,10
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	50.000.000,00	0,00
Asistencia de Grúa	Incluida	0,00
Conductor Elegido	Incluida	0,00
Asistencias Plus	Incluida	Según clausulado
Emergencias en Carretera	Incluida	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	

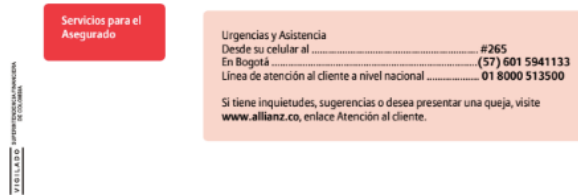
Especificaciones Adicionales

Intermediarios:		
Código	Nombre Intermediario	% de Participación Allianz
1705793	PUNTO ALIADO SEGUROS LTDA	100,00

Liquidación de Primas

N° de recibo: 102330895

Periodicidad del pago: ANUAL	
PRIMA	2.880.518,00
IVA	547.298,00
IMPORTE TOTAL	3.427.816,00



Se hace constar expresamente que sin el pago del recibo de prima carecerá de validez la cobertura del seguro


Representante Legal
Allianz Seguros S.A.

El contrato de seguro está integrado por la carátula de la póliza, las condiciones generales y particulares de la póliza, la solicitud de seguro firmada por el asegurado, los formularios de asegurabilidad y los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza.

De conformidad con el artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho a la compañía para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

La Compañía no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a la Compañía a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, los Estados Unidos de América o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable.

* Grandes contribuyentes, régimen común. No sujeto a retención.

Expedido el día 16 de Octubre de 2023.

- Como se puede apreciar, en el documento entregado para la adquisición de la póliza se contempló el amparo de LESIONES EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, sin que se aprecie ninguna condición o exclusión.
- 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.

- 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 perdida 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:

2) ***“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, sin que se notificara el clausulado de la póliza donde constaran las coberturas y las exclusiones, dando cuenta de una inadecuada práctica de colocación,

pues se reitera, en el certificado entregado se contempló claramente que cubría LESIONES EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

- Bajo ese panorama, solicité RECONSIDERACIÓN de la decisión adoptada, frente a lo cual se contestó que LA ENTIDAD NO TIENE SOPORTE DE NOTIFICACIÓN DEL CLAUSULADO, ES DECIR NUNCA SE NOTIFICARON LAS COBERTURAS Y EXCLUSIONES, OMITIENDO CUMPLIR CON EL DEBER DE INFORMACIÓN:

Bogotá D.C, 31 de julio de 2024

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

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 anexar 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/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

- Bajo ese panorama, es claro que la aseguradora me vendió una póliza que ampara las LESIONES EN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, empero, al momento del reclamo alega unas condiciones que nunca me fueron notificadas, pues de conocerlas no hubiese contratado este seguro.

II. FUNDAMENTOS

El contrato de seguro como negocio jurídico es un acuerdo bilateral, oneroso, aleatorio, y de ejecución sucesiva, en virtud del cual una persona jurídica, asume el riesgo asegurable que le traslada el tomador, a cambio de una prima.

También el código de comercio en su artículo 1083, reza que: Son elementos esenciales del contrato de seguro: 1) El interés asegurable; 2) El riesgo asegurable; 3) La prima o precio del seguro, y 4) La obligación condicional del asegurador; elementos que efectivamente están presentes en el contrato de seguro aportado al expediente.

Ahora, el clausulado de la póliza contiene el alcance de la relación contractual, allí se deben expresar las condiciones generales y los aspectos prescritos por el artículo 1047, C. Co, la misma norma autoriza que: *“En los casos en que no aparezca expresamente acordadas, se tendrán como condiciones del contrato aquellas de la póliza o anexo que el asegurador haya depositado en la Superintendencia Bancaria para el mismo ramo, amparo, modalidad del contrato y tipo de riesgo.”*. Se entiende que la referencia hoy es a la Superintendencia Financiera.

Desde luego que lo pactado sirve para esclarecer lo acordado sobre exclusiones, deducibles, garantías, valor asegurado y requisitos para reclamar, entre otros aspectos.

Ahora bien, el artículo 1077 ibidem establece que corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

En ese entendido, se aportan las pruebas documentales del siniestro accidente de tránsito sufrido en el vehículo de placas LKT206, que afecta los amparos de daños a este bien y las lesiones sufridas por mi representada, cumpliendo así con esta carga de la prueba.

A su paso, el artículo 1080 del Código de Comercio, tiene como objeto la acreditación del derecho por parte del asegurado o del beneficiario, ora en la órbita extrajudicial, ora en la judicial.

En efecto, en sede de tutela la Corte ha reiterado que las aseguradoras deben demostrar el envío y/o notificación de las condiciones generales del seguro para acreditar así el cumplimiento del deber de información que prevé el numeral 3 del artículo 47 del Estatuto de Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011), según el cual, las condiciones del seguro deben ser explicadas al tomador:

“Artículo 37. Condiciones negociales generales y de los contratos de adhesión. Las Condiciones Negociales Generales y de los contratos de adhesión deberán cumplir como mínimo los siguientes requisitos:

*En los contratos escritos, los caracteres deberán ser legibles a simple vista y no incluir espacios en blanco, **En los contratos de seguros, el asegurador hará entrega anticipada del clausulado al tomador, explicándole el contenido de la cobertura, de las exclusiones y de las garantías**”.*

*Pero si, en cualquier caso, se dijera que ella sí recibió el correo con las condiciones generales, la conclusión sería la misma porque **la ley del consumidor exige que las exclusiones sean “explicadas”, por lo que no bastaría remitirlas**, sobre todo si se trataba de una exclusión referida a una modalidad de cáncer incluido como enfermedad, de manera general, dentro de los amparos” (sentencia 110013199003-202102866-01 del 19 de septiembre de 2023)*

Por lo anterior, la práctica abusiva de la aseguradora deja sin soporte su objeción, siendo esta totalmente infundada, pues la etapa precontractual del seguro fue totalmente irregular y en contravía del estatuto del consumidor financiero, se reitera, la aseguradora no obró diligentemente pues no entregó al asegurado información cierta, clara, suficiente y oportuna del seguro, lo que vició la voluntad del tomador.

Bajo ese panorama, se solicita respetuosamente se reconsidere la decisión de negar el **amparo del siniestro de lesiones en accidente de tránsito**, con el fin de que se reconozca la indemnización, como quiera que no se cumplió con el deber de información en cuanto a la notificación del clausulado, con las coberturas y exclusiones.

A la par, se requiere se remita el clausulado de la póliza donde consten las coberturas y exclusiones, así como su respectiva notificación a mi representada en el momento de la toma del seguro.

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.

TERCERO: Se condene a la demandada en costas y agencias en derecho.

IV. ANEXOS

Anexo 01 Cédula de Ciudadanía
Anexo 01 Certificado de la póliza
Anexo 01 Tarjeta propiedad vehículo de placas LKT206
Anexo 01 Informe policial de accidentes de tránsito
Anexo 01 Fotografías accidente
Anexo 01 Formatos de remisión Instituto Nacional de Medicina Legal Y Ciencias Forenses
Anexo 01 Historia Clínica
Anexo 02 Reclamación póliza
Anexo 03 Petición pruebas
Anexo 04 Respuesta petición de pruebas
Anexo 05 Solicitud reconsideración
Anexo 06 Contestación
Anexo 07 Solicitud conciliación, constancia inasistencia
Sin otro particular, se suscribe

LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA
C.C. 1.118.840.896

Correo:
Licethquintero@legaltic.com.co