Enero 22 del 2025

Asunto: 104 Subsanación demanda,

Número de Radicación: 2024173824-004-000

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

NELLY SOCORRO MANCHABAJAY identificada con cédula de ciudadanía No. **29.503.841** de la ciudad de FLORIDA obrando en mi propio nombre y como esposa, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la **ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO** contra:

ALLIANZ COLOMBIA

Dirección de autorizaciones y experiencia de cliente de salud y vida.

Carrera 13ª No 29-24

Bogotá – Colombia

vigilada por esta Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

1. El señor Manuel Jesús Natib con número de identificación 6.300.651 adquiere el 22 de octubre del 2019 un seguro de vida con la entidad en mención.

2. Para diligenciar el documento soporte de seguro de vida el día 16 de octubre del 2019 envían un correo por parte de la entidad con archivos adjuntos informando que no pueden dirigirse personalmente y por tal motivo envían por correo electrónico con el siguiente mensaje "lastimosamente no puedo desplazarme para la toma de las firmas de los documentos" el cual quiere decir que el cliente quedo solo en el proceso sin haber una asesoría de la forma como debía diligenciarse dando todas la explicación veraz y oportuna para la toma del mismo.

3. Siendo así se firmar el primer documento el 24 de octubre del 2019 declarando las diferentes enfermedades de base.

4. Posteriormente la aseguradora devuelve el documento porque la firma se encuentra torcida y se diligencia nuevamente para el 28 de octubre del 2019 y en esta ocasión no se marcó las enfermedades de base.

5. El seguro se realiza por un valor **\$ 33.704.000** con el numero crédito **100182916** para 4 beneficiarios de 25% para cada uno.

6. Para el 26 de enero del 2022 el señor Manuel Jesús Natib fallece en su lugar de residencia.

7. El 26 de septiembre del 2024 se solicita giro de indemnización.

8. El 17 de octubre del 2024 la funcionaria de Finesa S.A solicita que se realice una carta de reconsideración de pago frente a lo sucedido de los formularios ante **ALLIANZ COLOMBIA**

9. La entidad da respuesta el 7 de noviembre del 2024 de la reconsideración solicitada el 17 de octubre del 2024 afirmando que el señor Manuel Jesús Natib declaro que: en la fecha me encuentro en buen estado de salud y mi habilidad no se encuentra de alguna manera reducida”.

10. Adicionalmente definen que se perfecciono el contrato del seguro el día 28 de octubre del 2019.

11. Como pueden definir tal afirmación de los dos puntos anteriores si los soportes fueron enviados por correo y no hubo un contacto directo con algún funcionario de la entidad que demuestre que el cliente recibió la información completa y oportuna como lo demuestran las imágenes tomadas del correo donde envían los soportes que se encuentran como una de las evidencias en la carta de reconsideración en archivo adjunto.

II. PRETENSIONES

1. Que se obligue a **ALLIANZ COLOMBIA**. el pago de la indemnización del seguro de vida a los beneficiarios en partes iguales teniendo en

cuenta que el valor del seguro de vida es, por la suma de \$ 33.704.000 pesos m/cte.

III. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

1. En la carta de reconsideración se envía soportes de los formularios y mensajes donde se demuestra que se firmó un el soporte en dos oportunidades. Según marco legal de la ley 1751 del 2015 y adicionalmente se cita la siguiente información las aseguradoras tienen el deber de informar a los asegurados sobre las condiciones del contrato y sus coberturas. Por esa razón, “solo en la medida en que la entidad aseguradora brinde información cierta, suficiente, clara y oportuna sobre las condiciones del contrato, en especial, las circunstancias en que la declaración podría considerarse reticente, de lo cual debe quedar constancia suscrita por el asegurado o tomador.
2. Donde se encuentra la evidencia que de tal afirmación si la información toda fue virtual y no se encuentran las instrucciones de la forma de diligenciar el formato con sus pros y sus contras.
3. En la misma carta de reconsideración se evidencia mensajes que el funcionario no puede ir a la entrega del soporte para la posterior diligenciamiento o corrección del mismo.
4. Teniendo en cuenta lo anterior si la entidad devolvió el formulario para la corrección de la firma que en su momento se marcó las enfermedades de base porque no lo devolvieron para que adicionalmente al corregir la firma marcara las casillas de las enfermedades de base como el primer formulario lo afirma siendo una condición viciada por parte de la entidad.
5. Ahora bien, el 26 de enero del 2022 el señor Manuel Jesús Natib fallece en su lugar de residencia generando el Certificado de defunción por causas naturales.

6. Con lo anterior como podemos definir que el señor falleció por las enfermedades de base y no por otras causas de muerte natural que sobreviene como el final necesario del curso de la vida o por otro lado el señor Manuel Jesús Natib no estuvo hospitalizado en sus últimos días de vida en una institución de salud que identificara y acreditara que fue por falla renal o diabetes.

7. Para poder identificar tal situación se tenía y debía realizar la necropsia para identificar las causas de muerte y no determinar por la entidad demandada **ALLIANZ COLOMBIA**. que fue por los diagnósticos anteriormente mencionados.

8. Informar que la aseguradora omitió el debido proceso en darle las pautas adecuadas al señor Manuel Jesús Natib enviando la información por correo sin instrucciones y el paso a paso por muy sencillo y fácil que se viera el formato, sin existir un contacto directo con el tomador basándose en cosas insignificantes como la firma inadecuada o torcida y dejando lo solo en el diligenciamiento de mismo aun teniendo en cuenta la edad donde se pierde o se reduce la capacidad o agilidad en sentidos, reflejo y memoria.

IV. ANEXOS

1. Carta de reconsideración pago seguro de vida.
2. Respuesta **ALLIANZ COLOMBIA** del 7 de noviembre del 2024.
3. Certificado de defunción
4. Documento del señor Manuel Jesús Natib
5. Documento de la señora Nelly Socorro Manchabajoy

V. NOTIFICACIONES.

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 COLOMBIA**.

Cordialmente,

Nelly Socorro Manchabajoy

Nelly Socorro Manchabajoy - Encargada
Calle 39 No 6 -09 San Carlos]
Palmira – Valle del Cauca
321 7232168 – 311 6462218
aaguirre1979@gmail.com – claudianatib@gmail.com