Señores

**CENTRO DE CONCILIACIÓN DE LA**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

Bogotá, DC

**Referencia:** Solicitud de conciliación extrajudicial por conflictos contractuales con entidades vigiladas

**DATOS DEL CONVOCANTE PERSONA NATURAL:**

Nombres: Liliana

Apellidos: Cordoba Gomez

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 31960160

**OTROS CONVOCANTES**

Comedidamente solicito a ustedes convocar audiencia de conciliación con el fin de solucionar el conflicto presentado con:

**DATOS DEL CONVOCADO:**

Entidad: Allianz Seguros S.A.

1. **HECHOS**

|  |
| --- |
| El 05 de septiembre de 2023 se compró la póliza nº: 023309671 a la empresa Allianz a mi nombre (1 - RUT, 2 - CERTIFICACIÓN), durante el proceso sé género un documento de conocimiento del cliente (3 - FORMULARIO) donde reposan los datos del adquiriente y en dicho documento los datos de contacto son correctos a excepción de mi número celular y correo, (en la audiencia explicaré con detalle). Con la póliza se adquirió un pagaré a mi nombre a favor de la empresa Finesa (4 - SOLICITUD CRÉDITO A FINESA) por el valor de costo de la póliza y este documento también fue firmado y validado digitalmente. El 07 de octubre se solicitó la cancelación de dicha póliza (5 - NOTA CRÉDITO ALLIANZ) y el 12 de diciembre del 2023 se generó la nota crédito electrónica CAL63326 cancelando la póliza. El 26 de febrero del 2024 me empezaron a llamar del área jurídica de Finesa (6- MORA EN FINESA), indicándome que tenía una mora y que estaba en cobro jurídico por la póliza ya cancelada, ante esto me comunique con el servicio al cliente de Allianz vía chat para saber de qué se trataba, ellos me dieron los datos y recomendaron que me comunicara con la asesora de Allianz que fue quien vendió la póliza. Ese mismo día llamé a la asesora para preguntarle por qué me estaban llamando a cobrarme, si yo no había adquirido esa póliza, ella me dijo que la póliza estaba a mi nombre y había sido firmada digitalmente, yo le pregunte que como podía ser, si yo nunca la diligencie, me contesto que el proceso era muy sencillo y cumplía con la reglamentación de la superintendencia financiera. ¿Le pregunte? cómo habían hecho la adquisición y me contesto que todo el proceso se realizó mediante WhatsApp, ¿le pregunte? que si me podía dar copia de las conversaciones, me contesto que le diera mi número para enviármelas, pero nunca lo hizo, solo me compartió el formulario de conocimiento del cliente, la carátula de la póliza (7 - CARATULA DE POLIZA) y me recomendó que me comunicara con Finesa porque ellos eran quienes me estaban cobrando y me dio el número un asesor. Le llamé al asesor Finesa para pedirle que por favor me explicara por qué me estaban cobrando, él me dijo que el pagaré estaba a mi nombre (8 – PAGARE FIRMADO A FAVOR DE FINESA), le dije que como podría estar a mi nombre si yo nunca firme y me respondió que yo lo debía haber firmado porque ellos hacen unos controles de seguridad para firmar y que solo el titular puede pasarlos, a lo cual yo le dije que como podría hacer para pedir los documentos o audios con los cuales se realizó ese proceso y él me respondió que los solicitara a AutenTIC-Sing que era la empresa que se encargaba de realizar ese proceso. Contacte la empresa AutenTIC-Sing pidiéndoles que por favor me compartieran los registros mediante los cuales se realiza la validación (audios si fue mediante llamada, correo si fue por este medio) y lo que me compartieron fue una copia del documento No. ad3336c4-cb9f-4903-8be8-be9ccd1bad7d donde certifica que es legal y válida la firma (9 - CERTIFICADO AUTENTIC SIGN ). El 23 de abril me escribió la asesora de Allianz para decirme que me llamaría la directora comercial de Allianz seguros, la directora llamo el 06 de mayo del 2024 y me dijo que ellos no tenían como verificar que quien solicitaba la póliza era realmente quien hacia la gestión, me dijo que iba a ayudarme para que me dieran la copia del chat de WhatsApp, también me dijo que escalaria el caso al área jurídica para que ellos me dieran respuesta y nunca me contactaron (10 - CHAT CON VENDEDORA). He intentado desde febrero del 2024 hasta el dia de hoy por medio de 6 derechos de petición y varios correos que Allianz me comparta esta información que ellos manejan en sus procesos (11 - LISTADO DE CORREOS Y DERECHOS ENVIADOS), pero no me la entregan. |

1. **SOLICITUDES**

|  |
| --- |
| PETICION: Copia completa del chat de WhatsApp de la vendedora de Allianz con la persona que realizo el proceso adquisición de la póliza, que la misma incluya los audios, textos e imágenes de todo el trámite que se realizó a través de este medio. |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |
|  |

1. **PRUEBAS**

Las pruebas aportadas obran como anexos en el expediente digital las cuales acompañan el escrito de la solicitud de conciliación.

- 07 - CARATULA DE POLIZA.pdf

1. **DATOS DE CONTACTO**

**CONVOCANTE:**

Nombres: Liliana

Apellidos: Cordoba Gomez

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 31960160

País: Colombia

Departamento: VALLE DEL CAUCA

Municipio: CALI

Dirección:

Correo electrónico: monina175@gmail.com

Celular: 3163454956

**OTROS CONVOCANTES:**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado: Hector Hernan Grajales Valencia

Correo electrónico: hector065@gmail.com

- Poder Liliana Cordoba.pdf

**Cordialmente,**

Nombres: Liliana

Apellidos: Cordoba Gomez

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 31960160