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: Franquelina

Apellidos: Rodriguez David

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 43153157

**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**

|  |
| --- |
| Mi nombre es Franquelina Rodríguez David, cédula de identidad 43.153.157, asegurada con Allianz. El 19 de octubre, a las 6:30 p.m., mi esposo sufrió un accidente mientras conducía mi vehículo. Cabe destacar que no fue culpable del siniestro, lo que fue confirmado en la audiencia correspondiente, por lo que mi póliza no se vio afectada. Solicité la intervención de Allianz para la reparación de mi vehículo, pero desde el inicio del proceso he tenido dificultades con la aseguradora. En primer lugar, cuando llevé el automóvil al taller para la cotización de los daños, Allianz objetó varias reparaciones necesarias, lo que me obligó a reunir pruebas y documentación adicional para obtener la autorización para proceder. Finalmente, se autorizó la reparación y el 6 de noviembre dejé mi vehículo, placas JST841, en el taller \*\*Excelencia\*\*. El taller me proporcionó un vehículo de reemplazo por 15 días, y la fecha tentativa de entrega de mi carro fue el 20 de noviembre. Sin embargo, el 19 de noviembre me notificaron que no podrían cumplir con la fecha, y reprogramaron la entrega para el 23 de noviembre. El 21 de noviembre devolví el vehículo de reemplazo, pero el 22 de noviembre el taller me indicó que la entrega se pospondría hasta el 29 de noviembre. El 28 de noviembre, me informaron que el vehículo presentaba problemas con las luces y que debía ser revisado por un electricista, lo que retrasaba aún más la entrega. Debido a los perjuicios económicos que esto me generaba, ya que mi vehículo es mi único medio de ingresos, solicité nuevamente un vehículo de reemplazo, pero Allianz me negó esta solicitud. El 29 de noviembre, el taller me indicó que la entrega sería después del 4 de diciembre. El 4 de diciembre, me informaron que el vehículo estaba listo, pero que había una falla en el módulo eléctrico de la carrocería, aunque el cableado estaba en perfecto estado. Solicité a Allianz la autorización para repararlo, pero me dijeron que no lo cubrirían. El taller sugirió que retirara el vehículo y que continuaran con la reparación posterior, ya que solo había problemas con las luces, lo que no impedía su funcionamiento diurno. Acepté esta sugerencia y fui a retirar el vehículo. Al recibirlo, noté varias irregularidades: 1. Mi tarjeta de propiedad fue extraviada. 2. Las llantas autorizadas fueron cambiadas por llantas usadas, y las malas se colocaron en la parte trasera. 3. El vehículo tenía un rayón en la puerta trasera izquierda. 4. Presentaba un hundimiento en el guardabarros delantero derecho. 5. Los problemas eléctricos no se limitaron a las luces, como inicialmente se indicó. Tras pagar el deducible, al estacionar el vehículo, noté que los vidrios eléctricos no funcionaban automáticamente, el radio no respondía, los sensores de reversa no operaban y el sistema de bloqueo no funcionaba. Llamé al taller, pero no obtuve respuesta. Me comuniqué con Allianz, quienes acordaron enviar una grúa para trasladar el vehículo a su custodia. Regresé a mi casa y coordiné el envío de la grúa. El 10 de diciembre, me informaron que el vehículo fue trasladado a \*\*Caribe Motor\*\*, a solicitud de Allianz. Previendo que el proceso tomaría más tiempo, me comuniqué con la aseguradora para expresar mi inconformidad y solicitar nuevamente un vehículo de reemplazo, pero me lo negaron nuevamente. La aseguradora alegó que era un problema de garantía con el taller, sin considerar que fue Allianz quien eligió el taller. El 18 de diciembre, Caribe Motor me informó que el diagnóstico era que debía cambiarse el cableado de la plancha del bordo, aunque el taller anterior había confirmado que el cableado estaba en perfecto estado. Este diagnóstico fue enviado a Allianz para autorización. El 19 de diciembre, la perito Yelanis Acosta Castillo me informó que la aseguradora no autorizaría el arreglo, ya que no estaba relacionado con el siniestro. Me proporcionó el contacto del perito Daniel Sánchez, con quien me comuniqué para expresar mi inconformidad. Él indicó que se pondría en contacto con el taller para aclarar la situación, ya que no tenía conocimiento de los daños adicionales.Mi experiencia hasta ahora ha sido sumamente negativa, causando graves perjuicios personales y laborales. Mi vehículo fue entregado para reparación en condiciones óptimas su sistema eléctrico, sin embargo después de su intervención mi vehículo quedó en mal estado, ante esta situación me veo en la obligación de presentar dos pretensiones claras. |

1. **SOLICITUDES**

|  |
| --- |
| Mi experiencia hasta la fecha ha sido sumamente negativa, lo que ha ocasionado graves perjuicios personales y laborales que aún no se han resuelto. Primero, quiero resaltar que mi vehículo fue entregado para su reparación en condiciones completamente funcionales en cuanto a su sistema eléctrico. Sin embargo, después de la intervención de su aseguradora, el vehículo ha quedado en un estado inadecuado, con problemas en su sistema eléctrico que no existían previamente. Esto me ha causado serias dificultades para llevar a cabo mis actividades cotidianas y, en particular, para desempeñar mi trabajo, lo cual ha afectado directamente mis ingresos. En segundo lugar, y como consecuencia de lo anterior, quiero dejar en claro que no he podido contar con un vehículo de reemplazo a pesar de haberlo solicitado en dos ocasiones, situación que me ha generado un perjuicio económico adicional, ya que no tengo medios de transporte para cumplir con mis obligaciones laborales. Cabe mencionar que esta falta de atención por parte de su compañía me ha impedido realizar mis actividades con normalidad y, por ende, ha afectado mi capacidad de generar ingresos para cubrir mis necesidades básicas. Ante esta situación, me veo en la obligación de presentar dos pretensiones claras: 1. Que me entreguen mi vehículo en el mismo estado en que fue entregado para la reparación, es decir, completamente funcional en su sistema eléctrico y sin los daños adicionales que me han causado. 2. Que se me indemnice económicamente por los perjuicios ocasionados, tanto por la imposibilidad de trabajar debido a la falta de mi vehículo, como por los daños causados por su negligencia en el manejo del caso. Esta indemnización debe las pérdidas económicas que he sufrido por la falta de transporte y la imposibilidad de poder realizar mi trabajo correctamente, Espero que esta queja sea atendida con la seriedad y urgencia que la situación amerita. Quedo a la espera de una pronta resolución a este problema, ya que la falta de respuesta por parte de su compañía está afectando de manera grave mi estabilidad financiera y personal. Agradezco su atención y quedo a la espera de una respuesta satisfactoria. |

1. **CUANTÍA**

|  |
| --- |
| 9000000 |

1. **PRUEBAS**

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

1. **DATOS DE CONTACTO**

**CONVOCANTE:**

Nombres: Franquelina

Apellidos: Rodriguez David

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 43153157

País: Colombia

Departamento: ANTIOQUIA

Municipio: MEDELLÍN

Dirección:

Correo electrónico: emmanueloquendo29@gmail.com

Celular: 43153157

**OTROS CONVOCANTES:**

**APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:

Correo electrónico:

**Cordialmente,**

Nombres: Franquelina

Apellidos: Rodriguez David

Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía

Número de identificación: 43153157