

Bogotá, 14 de marzo de 2025

Señores:
VYSALUD EN CASA SAS
Atn Sra. Blanca Cecilia Cruces Perez
vysaludcontable2019@gmail.com

Radicado SFC. 1511741030541689008



NUESTRA RESPUESTA

Y ACLARACIONES DE ACUERDO CON EL MARCO LEGAL

Respetado(a) señor(a),

Dando respuesta a la comunicación presentada ante la Superintendencia Financiera de Colombia con el radicado 1511741030541689008, a través de la cual hace mención al proceso de reclamación relacionado con el suceso acaecido el **02 de enero de 2025** mismo en el que se vio involucrada la camioneta asegurada de placa **DFN929**. La Equidad Seguros Generales O.C., se permite manifestarle lo siguiente:

Del aviso de siniestro telefónico reportado a través de nuestro Contact Center el **02 de enero de 2025**, pone de manifiesto lo siguiente:

"veníamos de la finca por la vía rural, en una curva bajando la carretera, íbamos bajando y venia un carro blanco y nos cerró y por no chocar, nos fuimos en la franja y había un arbusto y nos encunetados y el vehículo blanco nos alcanzó a golpear por la puerta del piloto, y venia una moto por detrás no se fijó y no alcanzo a frenar y se chocó por la parte de atrás."



Nota: Adoptado de la reclamación.

En virtud de lo anterior, el operador de la línea de asistencia procede con el registro del caso y asignación de taller, siendo **CENTRAL MOTOR AMERICA SAS** el seleccionado.

El **13 de enero de 2025**, Usted solicitó servicio de grúa a nuestra central de asistencias, el cual fue coordinado para el día siguiente, con el objeto de trasladar el automotor asegurado, desde **San Gil** con destino al concesionario **CENTRAL MOTOR AMERICA SAS** sede **Bucaramanga**.



SI YO CAMBIO
CAMBIA EL MUNDO

Línea Segura Nacional
018000 919538

324

www.laequidadseguros.coop

Síguenos en:



Una aseguradora cooperativa con sentido social



Nota: Adoptado del servicio de asistencia.

Una vez la camioneta asegurada ingresó a las instalaciones del concesionario **CENTRAL MOTOR AMERICA SAS**, preliminarmente se efectuó la verificación visual de los daños; esta valoración inicial consistió en determinar la escala de afectación de las partes averiadas en (leve, medio o fuerte) como también la mano de obra requerida, para así cuantificar en el menor término posible el coste aproximado de reparación. Por tal motivo, el **17 de enero de 2025**, esta Aseguradora emitió orden de reparación, lo anterior, teniendo en cuenta la facultad legal consagrada en el artículo 1110 Código de Comercio.

Tenga presente que, **CENTRAL MOTOR AMERICA SAS** ostenta calidades de representante de la marca **FORD** y es autosuministro de repuestos, mismo quien atendió el baremo de reparación adjunto, en el que se incluyeron operaciones de sustitución de piezas, latonería y pintura.



No encontramos conexidad alguna entre el daño puntual del retrovisor derecho y el daño principal, máxime que ni el guardafango derecho, ni los tableros de las puertas de la misma zona tienen vestigios de daño.

Los técnicos especializados del concesionario, verificó que la **pérdida de fuerza** proviene del convertidor de la caja y la **vibración** del automotor corresponde a los tres (3) soportes del motor en mal estado. Así que, teniendo en cuenta la dinámica de colisión, el daño principal no trascendió a la unidad motora, no hubo desplazamiento del conjunto delantero, aunado que, el convertidor de la caja (mecanismo interno) es el que permite realizar los cambios de marcha del automotor. Compartimos video.

La Equidad Seguros Generales O.C. no está obligada a pagar indemnización cuando el evento se enmarque en exclusión, de tal suerte que el alcance de cobertura por Usted citada, se delimita por los eventos excluidos en el condicionado general de la forma **04/10/2021-1501-P-03-GAUTA00003000888-DRCI**, parte integral del contrato de seguro, otorgado mediante la póliza Auto Plan Full **AA068212**, como se inserta a continuación:



"1.3.2. EXCLUSIONES DE PÉRDIDA POR DAÑOS

-¿Qué no cubre?-

- Daños eléctricos, electrónicos, mecánicos, de lubricación o de mantenimiento que sean consecuencia de fallas debidas al uso o al desgaste natural del vehículo o sus piezas, o a las deficiencias de reparaciones efectuadas previas a la reclamación."

El **26 de enero de 2025**, finalizó el proceso de reparación, quedando disponible para la entrega. La permanencia de la camioneta en las instalaciones del taller obedece estrictamente a la voluntad del asegurado.

La reparación se efectuó bajo los parámetros técnicos requeridos por el fabricante de la marca, con repuestos originales y además goza de la garantía correspondiente. De nuestra parte, nos asistió dejar el vehículo en las mismas condiciones objetivas que poseía en el momento inmediatamente anterior al siniestro.

Por último, de acuerdo con la póliza, Usted tiene derecho a quince (15) días de **vehículo de reemplazo**, de manera que, no es procedente ampliar el servicio.

En los anteriores términos damos respuesta a su requerimiento, quedando a su disposición para aclarar cualquier inquietud sobre el particular, adicionalmente le manifestamos que también cuenta con la posibilidad de comunicar sus inconformidades, acudiendo ante nuestro Defensor del Consumidor Financiero, el Dr. Andrés Augusto Garavito Colmenares o su suplente el Dr. Cesar Alejandro Perez Hamilton quienes podrán ser ubicados en la Avenida 19 No. 114 09 Ofi 502 de Bogotá, D.C. en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua. Teléfonos: 601-2131370 / 3219240479 o en el correo electrónico: contacto@pgabogados.com; la Defensoría resolverá dentro del marco de las funciones establecidas en el artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y demás normas concordantes.

Cordialmente,

CAMILO ANDRÉS MORENO
LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C.

ELABORÓ: FREDY GOMEZ – CARLOS ARISTIZABAL - ANALISTAS DE INDEMNIZACIONES

APROBÓ: CAMILO MORENO - COORDINADOR DE INDEMNIZACIONES AUTOS Y RC