

Bogotá D.C., 27 de Mayo de 2025

Señores

Superintendencia Financiera de Colombia

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

Ciudad

Ref.: Queja formal contra La Equidad Seguros Generales – Póliza AA026576 / Siniestro SP057118

Yo, Felipe Trujillo Calderón, identificado con cédula de ciudadanía No. 1022381599 me permito presentar queja formal contra la aseguradora La Equidad Seguros Generales, debido a la objeción injustificada de un siniestro correspondiente a la póliza todo riesgo AA026576, contratada el 5 de junio de 2017 para el vehículo de placas JSH-64D.

El día 31 de octubre de 2017, sufrí el robo de dicho vehículo, siniestro que reporté y por el cual inicié el proceso de reclamación. Durante el trámite, la aseguradora brindó información contradictoria, e incluso llegó a confirmar telefónicamente la autorización del pago, solicitándome el envío de documentos bancarios para efectuar la indemnización. Sin embargo, semanas después fui notificado de que la póliza no estaba vigente por no haber presentado la tarjeta de propiedad del vehículo a mi nombre dentro del plazo de 30 días, a pesar de que durante más de seis meses continuaron cobrando las primas y prestando servicios asociados a la póliza.

La Defensoría del Consumidor Financiero, en concepto emitido el 16 de enero de 2018, concluyó que La Equidad no actuó con la debida diligencia, al permitir que la póliza permaneciera activa sin seguimiento a la condición de asegurabilidad, incumpliendo su deber de actuar de manera transparente y oportuna frente al consumidor.

En virtud de lo anterior, solicito respetuosamente que esta Superintendencia, en ejercicio de las funciones jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), y conforme a lo establecido en:

- El Artículo 1045 del Código de Comercio, relativo al interés asegurable,

- La Ley 1328 de 2009, que consagra los derechos de los consumidores financieros y exige debida diligencia, información veraz y mecanismos efectivos de atención,
- Y la Circular Básica Jurídica (Circular Externa 029 de 2014), que obliga a las entidades vigiladas a responder con claridad y sustento frente a los conceptos de la Defensoría,

Solicito que se determine la responsabilidad de la aseguradora y se ordene el pago de la indemnización correspondiente al valor comercial del vehículo KTM Duke 390 con placa JSH-64D, según el valor de referencia FASECOLDA para octubre de 2017, actualizado conforme al Índice de Precios al Consumidor (IPC) desde esa fecha hasta la actualidad.

Adicionalmente, solicito un monto adicional de \$5.000.000 por los perjuicios ocasionados por la mala gestión, desinformación y dilación del proceso.

Entiendo que ha transcurrido un tiempo considerable desde los hechos; sin embargo, presento esta queja formal debido a que nunca se resolvió de fondo la reclamación planteada ni se efectuó la indemnización correspondiente. La aseguradora mantuvo información contradictoria y no emitió una decisión final clara y definitiva en derecho. A pesar de los múltiples intentos realizados desde 2017, el conflicto permanece vigente y se ha visto agravado por la falta de transparencia, continuidad en el cobro de primas y servicios, y la ausencia de una reparación adecuada. Por ello, acudo hoy ante esta Superintendencia como instancia legítima para la defensa de mis derechos como consumidor financiero.

Respecto a la más reciente comunicación enviada por La Equidad Seguros Generales el 23 de mayo de 2025, me permito manifestar lo siguiente:

- Aunque se invoque el incumplimiento de una cláusula de garantía, la aseguradora nunca notificó formalmente la cancelación del contrato, y por el contrario, continuó cobrando primas y prestando servicios (como asistencia en grúa) durante meses posteriores al supuesto vencimiento.
- La objeción fue presentada después del siniestro, lo cual contradice el deber legal de actuar con oportunidad y buena fe.
- La empresa omitió responder sobre las llamadas en las que sus asesores confirmaron la aprobación del pago, generando una expectativa legítima de indemnización.
- La propia Defensoría del Consumidor Financiero observó la falta de diligencia de la aseguradora en su concepto emitido en enero de 2018.

Resumen de hechos relevantes (extraído del derecho de petición del 15 de diciembre de 2017):

- La póliza establecía la entrega de la tarjeta de propiedad en 30 días; sin embargo, la aseguradora no la canceló y continuó cobrando primas hasta noviembre de 2017.
- Diversas llamadas con asesores de La Equidad y Seguros Falabella confirmaron que la póliza estaba activa y que el pago estaba autorizado.
- Existen audios donde los asesores Alejandro Beltrán y Natalia Gómez indicaron que solo faltaba el desembolso.
- Contradicción directa con la versión del Gerente de Indemnizaciones, quien negó la vigencia de la póliza mientras se seguían cobrando servicios y primas.
- Se evidencia una práctica irregular de cobros sin soporte contractual claro, lo cual constituye una vulneración al consumidor financiero.

Adjunto copia del concepto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero, el derecho de petición dirigido a La Equidad Seguros Generales, la respuesta del 23 de mayo de 2025, y demás documentos que soportan mi reclamación.

Agradezco de antemano su atención y apoyo en la protección de mis derechos como consumidor financiero.

Felipe Trujillo Calderón

C.C. No. 1022381599

Tel: 3213212596

Email: pipe-13-02@hotmail.com