

Calle 72 N. 6 - 30 Piso 18
Teléfonos: 4571906 - 4673768
email: defensoria@skol-serna.net
Bogotá D.C



Bogotá D.C, 16 de enero de 2018

Señor
FELIPE TRUJILLO CALDERON
pipe-13-02@hotmail.com
Tel: 3213212596
BOGOTÁ

Ref.: Reclamación No. 15-001-2018-01-03-1 contra LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES

Apreciado señor Trujillo:

Procedemos a continuación a emitir nuestro concepto sobre la reclamación presentada por usted contra **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES**

HECHOS

1- El día 03 de enero de 2018, en las oficinas de la Defensoría, se recibió su comunicación mediante la cual presenta reclamación contra **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES** en los siguientes términos:

"La presente es para solicitar a través de LA SUPERFINANCIERA que de manera formal LA EQUIDAD SEGUROS genere una respuesta solida, clara y concisa del motivo por el cual objeta la póliza AA026576 con el siniestro SP057118; la cuál fue tomada con ellos mediante SEGUROS FALABELLA con un cobro generado mensualmente de mi tarjeta de crédito. Por tal razón a continuación describo a mayor brevedad los hechos con el fin de dar a conocer el contexto y que puedan comprender la razón de mi inconformidad.

El día 05/06/2017 a través de Seguros Falabella adquiero una póliza todo riesgo para mi vehículo con placas JSH-640 de referencia KTM y modelo DUKE 390 con la empresa LA EQUIDAD SEGUROS; en la cual se estipula al asesor que emite la póliza que el vehículo no se encuentra a mi nombre, la respuesta en ese momento por parte del asesor es que no hay ningún problema que se puede asegurar el vehículo y que debo de llevar la tarjeta de propiedad a mi nombre para que la póliza no sea cancelada, pero que no hay ningún inconveniente, por lo que procedo a adquirirla con La Equidad Seguros.

Después de aproximadamente 5 meses me ocurre un siniestro de robo de mi vehículo el día 31/10/2017, fecha en la cual el seguro se encontraba activo y me seguían haciendo los descuentos pertinentes por parte de la EQUIDAD SEGUROS Y FALABELLA. Por tal razón, me acerco el día 8/11/2017, después de haber ejecutado la denuncia correspondiente del robo, a realizar la entrega de documentos correspondientes para la reclamación de la póliza, en el que no me aclaran ningún tiempo de respuesta específico, sino que únicamente me esté comunicando con la línea # 324 en la que me aseguran me brindarán toda la información veraz y pertinente sobre mi caso.

El día 30/11/2017 me comunico con la línea # 324 a las 12:06 según lo indicado la fecha en la que radiqué la solicitud y me atiende el asesor ALEJANDRO BELTRAN DE LA EQUIDAD SEGUROS y al minuto 4:45 de la llamada el asesor informa que ya se efectuó la autorización y que se está a la espera que tesorería apruebe el pago; sin embargo el asesor al minuto 5:51 menciona claramente "YA SOLO ESTÁ PENDIENTE LA FECHA DE PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN" que espere unos días y me comuniqué nuevamente.

El día 6/12/2017 a las 15:14 me comunico nuevamente con la línea # 324 y me atiende la asesora NATALIA GOMEZ DE LA EQUIDAD SEGUROS, al minuto 6:50 la asesora dice que no se ha autorizado el pago, pero que va a escalar al área correspondientes para que así me puedan solucionar y me digan la fecha del día de pago y que debemos esperar al área encargada a que dé respuesta a la solicitud, sin embargo, en el minuto 8:00 de la llamada decido preguntar si fue aprobada o no fue aprobada la póliza y ella contesta al minuto 8:25 diciendo "EL PAGO YA FUE AUTORIZADO Y YA SE DEBIA HABER HECHO EL PAGO EL DIA DE AYER" por lo cual me informa que debo enviar mi número de cuenta certificado al correo "siniestrosweb@laequidadseguros.coop" para que puedan realizarme el pago, el cuál envió el mismo día.

El 13/12/2017 al no haber recibido el pago de la indemnización en mi cuenta, me comunico nuevamente con ellos a las 9:15 llamo a la línea # 324, con el fin de conocer la fecha exacta ya que ha pasado el tiempo que considero suficiente para que den respuesta a mi solicitud y el asesor ALEJANDRO BELTRAN DE LA EQUIDAD SEGUROS, me informa que le va a preguntar a la jefe para ver porque no me han desembolsado ó contestado. Al minuto 7:20 me preguntan que si ya firme la carta de aceptación, por el valor que me están ofreciendo de indemnización, que de lo contrario debo de acercarme a la oficina para que me digan el valor a indemnizar y así seguir con el proceso para el desembolso de dinero.

Por lo anterior, me acerco el día 14/12/2017 en horas de la tarde y es la recepcionista quien me informa que la póliza se encontraba inactiva dado que nunca había llevado la tarjeta de propiedad a mi nombre y que por ende a la fecha del siniestro no existía una póliza vigente con ellos La Equidad Seguros.

Confundido y sin entender lo sucedido, decido llamar a Seguros Falabella para entender lo que estaba pasando y preguntar el por qué del descuento mensual que no cesaba aunque mi póliza se encontraba activa. Quienes me responden mediante una carta emitida el día 15/12/2017, que la póliza se encuentra "Activa Desde El Pasado 05/06/2017"; a demás de ello el día 16/12/2017 me realizan de nuevo un descuento a la tarjeta de crédito confirmando que aún tenía un seguro con ellos

La respuesta por parte de Seguros Falabella emitida el día 15/12/2017 mediante es que mi póliza aun estaba vigente, por lo que radico un derecho de petición con todos los audios de las llamadas donde me dicen que si me van a hacer el pago y la respuesta de LA EQUIDAD SEGUROS ES que los asesores brindaron una información errónea y que fue por motivos del sistema error que según ellos estaba ocurriendo únicamente con mi usuario,

Al leer un poco las respuestas emitidas por parte de LA EQUIDAD SEGUROS estipulan una clausula que si no llevo la tarjeta de propiedad a los siguientes 30 días calendario la póliza deberá ser cancelada por parte de la equidad seguros y falabella, hablándolo en este mismo contexto sería algo así lo sucedido.



Sin embargo llamo a Seguros Falabella días anteriores para saber que ocurría en mi caso poniendo mi situación como un tercero, el día viernes 3 de noviembre del 2017 al número 587 7770 a las 19:50 y la respuesta por parte de la asesora LIZETH DE SEGUROS FALABELLA, explicando al minuto 3:30 explica "Que al no llevar la tarjeta de propiedad a mi nombre la póliza se cancela", pero que el cobro de ese mes se cobrara sin ningún problema. Y en el minuto 4:40 rectifica diciendo "Que la póliza sería cancelada, es decir que no habría cobro en el segundo mes dado que la póliza estaría cancelada al no presentar la tarjeta de propiedad en los siguientes 30 días calendario"

No conforme con esta información para que a ustedes no les quede duda de lo que estamos hablando les adjunto otra llamada realizada el día 04/11/2017 a las 16:35 al número 587 7770 y el asesor NICOLÁS DE SEGUROS FALABELLA, quién informa exactamente lo mismo, que de no presentar la tarjeta la póliza será cancelada inmediatamente y no sería cobrada por parte de Seguros Falabella y La Equidad Seguros.

Pero como ustedes evidencian la póliza se encontraba activa después de 6 meses y 28 días y al momento de hacer la reclamación, ellos objetan diciendo que es un error, por lo cual infiero que constantemente me estuvieron dando información errónea, con el fin de dilatar el proceso e incumplir con los tiempos estipulados que manejan internamente y los cuales nunca me comunicaron, a demás de ello que es publicidad engañosa por parte de LA EQUIDAD SEGUROS Y FALABELLA y que las dos partes realizan suscripciones por hacer pero no llevan un control de las mismas ni de la recaudación de dineros y que al momento de ocurrir el siniestro se lavan las manos una a la otra con el fin de no responder a la solicitud inicial, por lo que entiendo que me estuvieron estafando todo el tiempo y que ellos también incumplieron sus clausulas al no haber cancelado mi póliza por no cambiarle la titularidad en un tiempo establecido y aun así me siguieron descontando el dinero y prestando servicios menores como el transporte de mi moto en grúa en la ciudad de Bogotá y desde otras ciudades.

Por las razones expresadas anteriormente, solicito a ustedes respetuosamente su ayuda, para que me sea desembolsado el valor a indemnizar por mi póliza todo riesgo la cual se encontraba activa el día del siniestro y por la que me seguían generando los cobros correspondientes y que me sea generado un subsidio por día en que no tuve mi moto por la negligencia de los funcionarios de éstas compañías anteriormente descritas con claridad.

Adicional a ello, adjunto audios en los que se puede escuchar claramente la información detallada que me dieron los asesores que atienden en los números 587 7770 y # 324 de la línea de atención al cliente de Seguros Falabella y La Equidad Seguros correspondientemente.

Quedo atento a una pronta y favorable respuesta."

2- En cumplimiento de lo consagrado en el Decreto 2555 de 2010 se solicitó al **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES**, sus comentarios al respecto y el envío de los documentos solicitados.

3- El día 12 de enero de 2018, **LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES** expresa sus opiniones en los siguientes términos:

"Reciba de parte de La Equidad Seguros O.C. cordial saludo, en atención a su nueva inconformidad presentada frente a objeción del siniestro reportado e información brindada durante el proceso, nos permitimos comunicarle que posterior a validar internamente se establece lo siguiente:

El 05 de junio de 2017 se suscribió la póliza AA026576 que amparaba la motocicleta de placa JSH64D para vigencia de un año, la misma fue registrada bajo una cláusula de garantía con el compromiso de su parte de actualizar la tarjeta de propiedad a su nombre durante los siguientes 30 días calendario a la fecha de emisión, lo cual no se generó.

Teniendo en cuenta que la póliza no contaba con interés asegurable acorde a lo establecido en el artículo 1045 del código de comercio se objetó el siniestro, por consiguiente en razón a que usted continuó pagando las cuotas del seguro, confirmamos que se procederá con la devolución de las seis (6) primas asumidas por usted, cada una por valor de \$98.036, reintegro que verá reflejado dentro de los siguientes quince (15) días hábiles a la recepción del presente comunicado.

De otra parte, es de reiterar que se evidenció error en la información brindada a través de la línea de servicio al cliente debido a un inconveniente de datos del sistema, lo cual ha sido retroalimentado y subsanado, siendo importante resaltar que la línea de atención no define los siniestros, puesto que tras registrarse un pago previamente al asegurado se le remite un valor de ofrecimiento, quien posteriormente presenta formalmente su aceptación autenticada para efectuar pago, lo cual nunca le fue entregado físicamente ya que es la única garantía de proceso de indemnización; antes bien, su siniestro fue analizado y definido por el área de indemnizaciones especializada en seguros, procediendo a objetarlo por cláusula de garantía, brindándole respuesta formal el 13 de diciembre de 2017 la cual adjuntamos.

De acuerdo con lo anterior, lamentamos los eventos infortunados de información que generaron expectativas no aplicables, los cuales han sido retroalimentados con el objeto de evitar confusiones.

Finalmente, le invitamos a comunicarse a nuestras líneas de servicio al cliente 7460392 en la ciudad de Bogotá o al 018000919538 en el resto del país y desde su celular al #324 en la opción 3 para información general de nuestros servicios, o al correo servicio.cliente@laequidadseguros.coop donde atenderemos sus inquietudes de (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.).

Nos encontramos atentos a cualquier inquietud adicional. "

NUESTRO CONCEPTO

Analizada la respuesta de la aseguradora frente a la reclamación, es oportuno señalar:

De manera atenta le informamos que una vez recibida, analizada y admitida su queja, esta Defensoría dio el trámite de rigor de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto 2555 de 2010, trasladando la misma a la

entidad a fin de que presentara los argumentos en que fundamentaba su posición y allegara la información correspondiente dentro de los plazos fijados en la ley, como se lo informamos a Usted oportunamente.

La aseguradora procedió a brindar la respuesta solicitada, tal como consta en la comunicación antes transcrita y recibida en esta Defensoría.

Observamos que no se han aclarado los motivos de inconformidad expuestos en la reclamación, teniendo en cuenta que la aseguradora se mantiene en su objeción de atender el siniestro, situación que no comparte esta Defensoría por cuanto la póliza siguió activa y descontándose su pago durante un período de casi 6 meses, sin hacer seguimiento a la situación presentada desde el inicio de la misma, considera esta Defensoría que no hubo una debida diligencia por parte de la Aseguradora.

Adicional, a lo anterior, si bien es cierto la línea de atención al cliente no define los procesos al interior de la entidad, es deber y obligación de los asesores brindar información veraz evitando de tal manera situaciones como las aquí analizadas, dado que son ellos los que reciben al cliente de primera mano y se presume que la información dada a través del Call Center es confiable.

En este orden de ideas, esta Defensoría considera que hasta tanto la aseguradora no remita una respuesta completa que resuelva todos los aspectos relacionados por el reclamante, no es viable efectuar el análisis de la misma ni pronunciarnos dentro del ámbito de nuestras facultades y atribuciones, para lo cual debe tenerse presente que en este caso quien tiene la carga de la prueba es la entidad y en caso de duda debe resolverse en favor del consumidor.

Se recuerda a la entidad financiera que, en cumplimiento de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, debe informar al consumidor con copia para esta Defensoría, si acoge o no, el concepto aquí emitido y debe indicar, en caso de acoger el concepto, “la cuantía, modo, tiempo, lugar y cumplimiento de las obligaciones pactadas” o la forma como dará cumplimiento al concepto emitido.

En caso de no aceptar lo preceptuado en el concepto, la entidad debe expresar las razones por las cuales se aparta del mismo.

En el evento que la entidad no comparta el concepto emitido, el consumidor podrá acudir ante la justicia ordinaria o la Delegatura de asuntos judiciales de la Superintendencia Financiera de Colombia, autoridad que en desarrollo de las facultades jurisdiccionales atribuidas por la Ley 1480 de 2011, previo el procedimiento descrito en el artículo 58 de la citada Ley, podrá resolver el presente conflicto.

Para estos casos, el requisito establecido en el numeral 5 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, se entiende cumplido con el trámite de esta reclamación, que incluye la respuesta de la entidad.

Cordialmente,



CARLOS MARIO SERNA JARAMILLO
Defensor del Consumidor Financiero

Anexos: Documentación remitida por la aseguradora.

cc. LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES
LMGV-05