



Superfinanciera

Radicación: 2025082426-002-000

Fecha: 2025-05-28 15:02 Sec. día 281755

Anexos: No

Trámite: 509-CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

Tipo doc: 620-620-CITACION AUDIENCIA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL

Remite: -80040-GRUPO DE CONCILIACIONES EXTRAJUDICIALES

Destinatario: 1-LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES ORGANISMO  
COOPERATIVO

Señor (a)  
Presidente ejecutivo  
LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES ORGANISMO COOPERATIVO  
Carrera 9A No. 99-07 Piso 13 Edificio 100 Street Torre Equidad

Bogotá D.C.

Número de Radicación : 2025082426-002-000  
Trámite : CONCILIACION EXTRAJUDICIAL  
Actividad : 620-CITACION AUDIENCIA CONCILIACION EXTRAJUDICIAL  
Anexos :

### CITACIÓN A AUDIENCIA

<b>Convocante</b>	FELIPE TRUJILLO CALDERON CC/NIT: 1022381599 Correo: pipe-13-02@hotmail.com
<b>Convocado</b>	LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES ORGANISMO COOPERATIVO CC/NIT: 860028415-5 Correo: Sin Registro
<b>Expediente</b>	2025082426

Cordial saludo,

De manera atenta, le informamos que de acuerdo con la solicitud de conciliación extrajudicial radicada en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera con el número de la referencia, según archivo adjunto, nos permitimos **citar** a la audiencia de conciliación, con el fin de que entre el consumidor y entidad vigilada puedan buscar alternativas y soluciones que puedan concluir amigablemente sus diferencias, la cual se llevará a cabo por el conciliador (a) **ELVIA LILIANA CHICAGUY QUINTERO** a través de videoconferencia el día **9 de Julio de 2025** a la **15:00**, mediante la plataforma Microsoft Teams, que podrá descargar de manera gratuita.

**Se advierte a la entidad vigilada convocada, que para la audiencia señalada deberá estar completamente preparada y poseer toda la información necesaria que implique la asunción de una**

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - MinJusticia)

VIGILADO Ministerio de Justicia  
y del Derecho



**postura conciliatoria o no, precisando, que la suspensión de la diligencia sólo procederá de forma excepcional.**

Las partes podrán manifestar estar de acuerdo o no con la prórroga de los tres (3) meses adicionales de que trata el artículo 60 de la Ley 2220 de 2022, informándolo al correo [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co); situación que deberán tener presente para la suspensión del término de prescripción y caducidad. Es importante señalar a las partes que la fecha programada para la celebración de la audiencia obedece al alto volumen de conciliaciones que está atendiendo actualmente el Centro.

En cuanto al desarrollo de la audiencia, le recomendamos lo siguiente:



Disponer de un computador o celular que cuente con **conexión a internet, cámara y micrófono**, y cerrar las aplicaciones como Skype, Facebook, Hotmail, YouTube, entre otras; que puedan interferir en el desarrollo de la audiencia.



Tener a la mano el **documento de identificación**, ya que le será solicitado por el (la) Conciliador (a) al momento de iniciar la audiencia.



Si no cuenta con los medios **tecnológicos para asistir de manera virtual**, es necesario que dentro de los **tres (3) días** previos a la fecha de la audiencia nos informe al correo [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co) para realizar la reprogramación.

Con el fin de formular propuestas de arreglo acordes a la controversia presentada, le solicitamos remitir a la mayor brevedad (si no se ha hecho) y **por lo menos tres (3) días antes de la audiencia**, todos los documentos, comunicaciones y demás datos importantes que posea sobre el problema ocurrido con la entidad vigilada, los cuales agradecemos sean enviados a la dirección electrónica [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co), indicando el **Número de radicación**, que encontrará en la parte inicial de esta comunicación.

Según lo establecido en los artículos 58 y 59 de la Ley 2220 de 2022, las partes deberán asistir a la audiencia de conciliación, y podrán hacerlo con sus apoderados cuando así lo consideren. Cuando ocurran circunstancias que configuren caso fortuito o fuerza mayor, que le impidan asistir, podrá solicitarse al conciliador que la audiencia pueda celebrarse con la sola comparecencia del apoderado de la parte.

Cuando alguna de las circunstancias contempladas impida a una de las partes acudir a la audiencia, deberá informarlo dentro de los **tres (3) días siguientes a la fecha** en que debió celebrarse la audiencia. Si no justifica su inasistencia, su conducta podrá ser considerada como señal grave en contra de sus pretensiones o de sus excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos, siempre que la conciliación constituya requisito de procedibilidad y además, el juez impondrá a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia, una multa hasta por valor de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Le agradecemos finalmente, nos informe previo a la celebración de la audiencia, si la controversia se solucionó, caso en el cual podrá **desistir** del trámite.

Le recordamos nuestros canales de contacto e información de interés:

- Conmutador: +57 601594 02 00 - 601594 02 01 - 601350 8166.
- Centro de Contacto: +57 601307 8042
- Numeral abreviado: #903
- WhatsApp +57 317 6398781

**Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia**

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - MinJusticia)

VIGILADO

Ministerio de Justicia  
y del Derecho



- Correo electrónico [jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)
- [Video](#) explicativo sobre la conciliación extrajudicial
- [Encuesta de satisfacción.](#)

Tenga presente que solamente a través del enlace que se le remitirá a su correo, usted podrá asistir a la audiencia, le recomendamos **dar clic 10 minutos antes de la hora programada** para que le autoricen el ingreso.

Cordialmente,

## ***CENTRO DE CONCILIACION SFC***

Copia a:

xxx

Elaboró:

xxxx

Revisó y aprobó:

ANGIE YULIETH HERNANDEZ SANABRIA

Bogotá, 19 de junio de 2025

Señor:  
Luis Felipe Trujillo Calderon  
[pipe-13-02@hotmail.com](mailto:pipe-13-02@hotmail.com)  
Cel: 3213212596

**Radicado. 1511747168804742238**



## NUESTRA RESPUESTA

Y ACLARACIONES DE ACUERDO CON EL MARCO LEGAL

Respetado(a) señor(a),

Nos referimos a su comunicado de réplica presentado ante la Superintendencia Financiera de Colombia con el radicado 1511747168804742238, relacionado con el suceso acaecido el **31 de octubre de 2017**, en el que se vio involucrada la motocicleta asegurada de placa **JSH64D**. La Equidad Seguros Generales O.C., se permite manifestarle lo siguiente:

1. De la reclamación por Usted formulada ante esta Aseguradora en el mes de noviembre del año 2017, allegó la siguiente documentación:

- Carta formal de reclamación.
- Denuncia penal.
- Copia cédula de ciudadanía.
- Licencia de conducción,
- Un ejemplar del contrato de compraventa suscrito entre el **vendedor** CRISTIAN CAMILO FERNANDEZ BOHORQUEZ y el **comprador** LUIS FELIPE TRUJILLO CALDERON.
- Formulario de solicitud de tramites del registro nacional automotor, diligenciado.
- Revisión técnico-mecánica de la motocicleta asegurada.
- SOAT.
- Licencia del tránsito 10009166009

<b>RESTRICCIÓN MOVILIDAD</b> DECLARACIÓN DE IMPORTACIÓN 902013000212935 LIMITACIÓN A LA PROPIEDAD ***** FECHA MATRÍCULA 28/01/2014 FECHA EXP. LIC. TTD 16/03/2015 FECHA VENCIMIENTO ***** ORGANISMO DE TRÁNSITO SDM - BOGOTÁ D.C. LT01005640036		<b>BLINDAJE</b> ***** <b>POTENCIA HP</b> 43 <b>VE</b> I <b>FECHA IMPORT.</b> 19/11/2013 <b>PUERTAS</b> 0			
<b>REPÚBLICA DE COLOMBIA</b> MINISTERIO DE TRANSPORTE <b>LICENCIA DE TRÁNSITO No. 10009166009</b>					
PLACA <b>JSH64D</b>	MARCA <b>KTM</b>	LÍNEA <b>390 DUKE ABS</b>	MODELO <b>2013</b>		
CILINDRADA CC <b>373</b>	COLOR <b>BLANCO</b>	SERVIDIO <b>PARTICULAR</b>			
CLASE DE VEHÍCULO <b>MOTOCICLETA</b>	TIPO CARROCERÍA <b>SIN CARROCERÍA</b>	COMBUSTIBLE <b>GASOLINA</b>	CAPACIDAD Kg/PSJ <b>2</b>		
NÚMERO DE MOTOR <b>390203511</b>	REG <b>N</b>	VIN <b>VBKJGJ403DC214922</b>	REG <b>N</b>		
NÚMERO DE SERIE <b>VBKJGJ403DC214922</b>	REG <b>N</b>	NÚMERO DE CHASIS <b>VBKJGJ403DC214922</b>	REG <b>N</b>		
PROPIETARIO: APELLIDOS Y NOMBRES <b>FERNANDEZ BOHORQUEZ CRISTIAN C.</b>			IDENTIFICACIÓN <b>C.C. 1030562224</b>		

2. Del análisis objetivo de la documentación allegada, esta Aseguradora objetó la reclamación dentro del término de Ley, por incumplimiento a la cláusula de garantía que se suscribió en la póliza Motocicletas Falabella **AA026576**.

En nuestro oficio de objeción **07 de diciembre de 2017**, advertimos los efectos que conlleva no cumplir con la cláusula de garantía "6. Compromiso entrega de tarjeta de propiedad (solo para clientes con traspaso pendiente o placa en tránsito libre", desde donde el contrato de seguro se vuelve inoperante, en concordancia con el artículo 1061 del Código de Comercio que preceptúa el cumplimiento estricto de la garantía y el 1045 que establece los elementos esenciales del contrato de seguro.

A continuación, nos permitimos pronunciarnos frente a las manifestaciones en los siguientes términos:

1. **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.**

En nuestro oficio del **12 de enero de 2018**, se comunicó la decisión de devolución de primas, sustentado en el incumplimiento de los requisitos requeridos a la luz de los artículos 1061 y 1045 del código de comercio, donde es imprescindible acreditar el interés asegurable y el cumplimiento de la garantía. Por esta razón, se le informó en el momento de la vinculación que debía remitir la tarjeta de propiedad del vehículo para el perfeccionamiento del contrato de seguro, sin que tal situación aconteciera al momento del siniestro. Así las cosas, el 12 de enero de 2018, se reintegraron seis (6) cuotas mensuales abonadas a la tarjeta CRM de Falabella, cada una por valor de \$98.036, así:

<b>Póliza: AA026576</b>		<b>Vigencia: 05 de junio de 2017 al 05 de junio de 2018</b>	
<b>Concepto</b>	<b>Fecha causación</b>	<b>Valor</b>	
Recaudo mensual prima 1	22/07/2017	\$98.036	
Recaudo mensual prima 2	18/08/2017	\$98.036	
Recaudo mensual prima 3	30/09/2017	\$98.036	
Recaudo mensual prima 4	22/11/2017	\$98.036	
Recaudo mensual prima 5	29/11/2017	\$98.036	
Recaudo mensual prima 6	02/01/2018	\$98.036	
Devolución de prima	03/01/2018	\$588.218	

Lo anterior fue coordinado en su momento con la Agencia de Seguros Falabella, emisora de su tarjeta.

2. **La objeción fue presentada después del siniestro, lo cual contradice el deber legal de actuar con oportunidad y buena fe.**



equidad  
seguros

**Nuestra respuesta:** Presentada la reclamación, el siniestro SP057118 se objetó de manera fundada. Usted debió entregar la nueva tarjeta de propiedad dentro de los treinta (30) calendarios siguientes a la emisión de la póliza, situación que no cumplió.

**3. La empresa omitió responder sobre las llamadas en las que sus asesores confirmaron la aprobación del pago, generando una expectativa legítima de indemnización.**

**Nuestra respuesta:** Como se precisó en comunicación del 12 de enero de 2018, en el sistema se cargó erróneamente un documento que no correspondía al caso, generando que el agente del Call Center encargado en su momento de la atención de la línea telefónica, brindara una información incorrecta. Sin embargo, tal suceso fue corregido en comunicación escrita emitida por esta Aseguradora para la citada fecha, donde se precisó que los términos de indemnización correspondían al área de indemnizaciones, aclarando los términos de objeción presentados y presentando excusas por los inconvenientes causados.

**4. La propia Defensoría del Consumidor Financiero observó la falta de diligencia de la aseguradora en su concepto emitido en enero de 2018.**

**Nuestra respuesta:** La Defensoría consideró que hasta tanto la Aseguradora no remitiera otro pronunciamiento, no era viable un análisis, ni un pronunciamiento de fondo.

Revisado los antecedentes del caso, nuestro actuar se realizó con apego a las disposiciones contractuales y normativa vigente.

**5. 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.**

**Nuestra respuesta:** Como ya advertimos, esta Aseguradora procedió con la devolución de la prima del seguro. Es de precisar que era de su conocimiento la condición para el perfeccionamiento del contrato del seguro con la remisión de los documentos faltantes.

**6. Contradicción directa con la versión del Gerente de Indemnizaciones, quien negó la vigencia de la póliza mientras se seguían cobrando servicios y primas.**

**Nuestra respuesta:** Esta Aseguradora no negó la vigencia del seguro, el sentido de la objeción se orientó ante el incumplimiento de la cláusula de garantía.

Como ya advertimos la prima del seguro se devolvió.

**7. Se evidencia una práctica irregular de cobros sin soporte contractual claro, lo cual constituye una vulneración al consumidor financiero.**

**Nuestra respuesta:** No hay cobros irregulares, la prima del seguro se devolvió integralmente, lo anterior, no constituye vulneración a la normativa vigente.

**8. 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 FASECOLD para octubre**





equidad  
seguros

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.

**Nuestra respuesta:** LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES O.C., RATIFICA OBJECCIÓN y se abstiene de reconocer suma alguna a título de indemnización y se declara exonerada legalmente de toda responsabilidad por el suceso acaecido el **31 de octubre de 2017**.

De igual forma es preciso señalar que, desde nuestra última comunicación emitida el 12 de enero de 2018, no se recibió pronunciamiento alguno de su parte hasta el 23 de mayo de 2025, transcurriendo más de 7 años y encontrándose por fuera de los términos señalados en el artículo 1081 del código de comercio.

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 – DIANA SOLANO - ANALISTAS DE INDEMNIZACIONES

APROBÓ: CAMILO MORENO - COORDINADOR DE INDEMNIZACIONES AUTOS Y RC

VISTO BUENO LEGAL: ELIANA CASTRO - DIRECCIÓN LEGAL CORPORATIVA



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: Luis Felipe  
Apellidos: Trujillo Calderon  
Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía  
Número de identificación: 1022381599

**OTROS CONVOCANTES**

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

**DATOS DEL CONVOCADO:**

Entidad: LA EQUIDAD SEGUROS GENERALES

**I. HECHOS**

nunca han querido responder por el pago de la poliza

**II. SOLICITUDES**

nunca han querido responder por el pago de la poliza

**III. CUANTÍA**

25000000

**IV. PRUEBAS**

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

- carta del consumidor .pdf
- queja super financiera.docx

## **V. DATOS DE CONTACTO**

### **CONVOCANTE:**

Nombres: Luis Felipe  
Apellidos: Trujillo Calderon  
Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía  
Número de identificación: 1022381599  
País: Colombia  
Departamento: BOGOTÁ, D.C.  
Municipio: BOGOTÁ, D.C.  
Dirección:  
Correo electrónico: pipe-13-02@hotmail.com  
Celular: 3213212596

### **OTROS CONVOCANTES:**

### **APODERADO: Actúo bajo apoderado**

Nombre completo del apoderado:  
Correo electrónico:

### **Cordialmente,**

Nombres: Luis Felipe  
Apellidos: Trujillo Calderon  
Tipo de identificación: Cédula de ciudadanía  
Número de identificación: 1022381599

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

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