



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 11 de julio de 2022.

Doctor
LUIS ALEJANDRO AGUILAR ROA.
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta Queja **No. RDP 22/0000601.**

Respetado Dr. Aguilar,

Recibimos su solicitud a través del buzón de Servicio Al Cliente en días pasados, en la cual nos requiere para que le informemos lo relacionado con el proceso de reclamación derivado del accidente de tránsito ocurrido el 23 de enero de 2020, en el cual se vio involucrado nuestro vehículo asegurado de placa **WNL749**. Frente a la misma, nos permitimos hacer los siguientes comentarios:

Respecto al primer punto: El 31 de agosto de 2021 fuimos notificados de solicitud de audiencia prejudicial ante la Procuraduría General de la Nación, a nombre de **DORA INÉS PORRAS CEPEDA, JORGE ELIAS SAAVEDRA SAAVEDRA, LILIANA INES SAAVEDRA PORRAS, RAMIRO SAAVEDRA OSORIO y MAGALY ADRIANA SAAVEDRA PORRAS**. No hemos recibido reclamación directa por parte de las personas mencionadas anteriormente.

Respecto al segundo punto: Se adjunta copia de la solicitud de audiencia prejudicial mencionada en el numeral anterior.

Respecto al tercer punto: No se ha realizado afectación alguna con cargo a la **Póliza No. 22399544/31**.

Respecto al cuarto punto: No se ha realizado afectación alguna con cargo a la **Póliza No. 22399544/31**, como quiera que los elementos materiales probatorios existentes a raíz del suceso que nos ocupa demuestran que no existe responsabilidad civil en cabeza del conductor del vehículo asegurado de placa **WNL749**.

Respecto al quinto punto: No podemos acceder favorablemente a este requerimiento, toda vez que las compañías de seguros no están obligadas a entregar dicha clase de información, como lo manifestó la Corte Constitucional, por ejemplo, en providencia **T-726 de 2016**, M.P. Alejandro Linares Cantillo, en la cual se discutía la obligación de poner en conocimiento de terceros un informe derivado de un contrato de daños. Veamos:

“No se trata de un documento que sea necesario para la garantía de un derecho fundamental, si se tiene en cuenta que la carga de probar la ocurrencia del siniestro y su cuantía se encuentra radicada en quien reclama el pago y no en la aseguradora. Conforme a ello, pese a la relevancia que pueda tener dicho informe en los resultados de la reclamación, su conocimiento por parte del accionante no es condición para el ejercicio de ningún derecho en general, ni mucho menos de uno fundamental.”
(Subrayado fuera de texto).

Respecto al sexto punto: El 23 de enero de 2020 se asignó a la firma **ZER ASISTENCIAS S.A.S.** para que acudiera al lugar de los hechos y prestar el servicio de asistencia en sitio a nuestro conductor asegurado. Igualmente, dicha firma obtuvo la entrega provisional del vehículo asegurado el 25 de febrero de 2020.

Posteriormente, el caso le fue asignado a la firma **INVERFUTURO LTDA.**, quienes el 10 de febrero de 2020

solicitaron poder para actuar dentro del proceso penal al conductor asegurado **LUIS ALBERTO RATIVA**, quien remitió dicho documento hasta el 6 de noviembre de 2020.

El 31 de agosto de 2021 se recibió citación para audiencia prejudicial a celebrarse ante la Procuraduría General de la Nación el 13 de septiembre de 2021, la cual fue reprogramada para el 20 de octubre de 2021 y en la cual se elevó acta de no acuerdo entre los convocantes y los convocados.

Por otro lado, tanto el 11 de febrero del 2022 como el 3 de mayo de 2022 se presentaron dos solicitudes de archivo de las diligencias frente a la Fiscalía General de la Nación, quien respondió negativamente las peticiones argumentando que continuará en el desarrollo del programa metodológico para esclarecer lo ocurrido.

Finalmente, el 11 de mayo de 2022 fuimos notificados de demanda civil iniciada por **DORA INÉS PORRAS CEPEDA Y OTROS** contra **ALLIANZ SEGUROS S.A. Y OTROS**, el cual le correspondió por reparto al Juzgado 20 Civil del Circuito de Bogotá, bajo el radicado 2022-136, y que fue contestada por el apoderado de la Compañía el 8 de junio del presente.

Respecto al séptimo punto: El caso le fue asignado a la firma **INVERFUTURO LTDA.**, quienes el 10 de febrero de 2020 solicitaron poder para actuar dentro del proceso penal al conductor asegurado **LUIS ALBERTO RATIVA**, quien remitió dicho documento hasta el 6 de noviembre de 2020.

Por otro lado, tanto el 11 de febrero del 2022 como el 3 de mayo de 2022 se presentaron dos solicitudes de archivo de las diligencias frente a la Fiscalía General de la Nación, quien respondió negativamente las peticiones argumentando que continuará en el desarrollo del programa metodológico para esclarecer lo ocurrido.

Respecto al octavo punto: No se ha realizado pago o cargo alguno que afecte la **Póliza No. 22399544/31**, la cual cuenta con una cobertura de **Responsabilidad Civil Extracontractual** de **CUATRO MIL MILLONES DE PESOS M/CTE (\$4.000.000.000,00)**.

Así las cosas, mientras no se demuestre que ostenta la calidad de tomadora, asegurada o beneficiaria del seguro en cuestión, la Compañía no puede dar respuesta positiva al requerimiento elevado, ya que la información solicitada tiene carácter confidencial.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes, si tiene algún comentario adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le invitamos a visitar nuestra página web en la sección "Defensor del Consumidor Financiero" en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,



Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente