

Florencia, 12 de octubre de 2021.

Señores

DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO ALLIANZ

La ciudad

Referencia: Inconformidad

Cordial saludo,

GEMMA STRAUB CADENA, mayor de edad, identificada con C.C. No. 26.617.181 de Florencia, domiciliada en Bogotá D.C, en mi calidad de propietaria del predio ubicado en la CARRERA 12 ENTRE CALLES 14 Y 15 #14-23, identificado con matrícula inmobiliaria 420-11106, Acudo a su despacho con el fin de manifestar mi inconformidad por el trato y manera en que se ha adelantado el proceso de reconocimiento y pago de la indemnización de la póliza suscrita con ALLIANZ, de acuerdo con los siguientes:

HECHOS

1. En el año 2017 suscribí la póliza *MIPYME* nº: 022091721 / 0 ; cuyo objeto era asegurar el predio ubicado en la CARRERA 12 ENTRE CALLES 14 Y 15 #14-23, identificado con matrícula inmobiliaria 420-11106, de la ciudad de Florencia-Caquetá.
2. La póliza se renovó anualmente hasta el año 2020.
3. El día 15 de junio de 2020, el predio fue afectado por un Incendio, el cual afectó considerablemente la edificación, situación que fue puesta en conocimiento inmediatamente a la aseguradora ALLIANZ. La cual asignó el número de siniestro 91871515
4. El día 29 de junio de 2020, el señor ANDRES FELIPE ZUÑIGA, quien se identificó como AJUSTADOR enviado por la compañía ALLIANZ, de igual manera hizo presencia en el predio el señor Julio Cesar Hernandez, en calidad de ingeniero civil por parte de la aseguradora ALLIANZ y su ajustador, quien

realizó una inspección ocular al siniestro y sacó unas conclusiones junto con el ajustador antes mencionado.

5. Sin explicación, la aseguradora realizó el cambio de Ajustador, y envía a la compañía *Sideriesgos*, quienes hacen presencia en el predio siniestrado el día 06 de enero de 2021, es decir, 6 meses luego del siniestro, tiempo en el cual el predio estuvo cerrado totalmente sin gestión alguna de la aseguradora, devaluando de esta manera el inmueble y generando pérdidas económicas mensualmente.
6. Ajustadoras las cuales no realizaron toma de muestras o prueba técnica para determinar la afectación estructural y de la resistencia de los concretos del predio afectados por el incendio sufrido, únicamente una inspección visual.
7. Las ajustadoras, hasta el 25 de febrero de 2021, emiten un pronunciamiento en el que desconocen varios elementos que fueron afectados en el siniestro, razón por la cual se solicitó una reconsideración, desconocimientos tales como indicar que elementos básicos como "*cielorraso*" del primer nivel y puertas, vidrios, ornamentación y suelos del segundo nivel, entre otros correspondían a mejoras locativas, cuando en realidad ello obedece a la estructura del predio, más no mejoras, así mismo, se allegó informe por parte del arrendatario SERVAF S.A E.S.P en el cual la entidad argumentaba que no había realizado mejoras locativas sobre el inmueble.
8. En el mismo informe, las ajustadoras no reconocieron la totalidad de los daños en las medidas y cantidades reales, por lo cual se hizo necesario solicitar una nueva visita para que se verificaran las medidas y se constataran la realidad de los daños producto del siniestro.
9. El día 07 de mayo de 2021, se solicitó una nueva visita técnica, a fin de que se inspeccionara el predio luego de ser removidos los escombros para que se hiciera una correcta valoración de la afectación, solicitud la cual fue negada argumentando que una limpieza no cambiaría la condición del predio y que era carga del asegurado demostrar los daños.
10. En virtud de ello, el día 28 de mayo de 2021, se allega a la aseguradora, *ANALISIS TECNICO DESPUES DE EJECUTAR LA LIMPIEZA DEL INMUEBLE Y REALIZAR UNA NUEVA EVALUACION* y se reitera la necesidad de una visita por parte de la aseguradora al inmueble siniestrado. Solicitud la cual emiten respuesta el día 20 de junio, y nuevamente es despachada desfavorablemente en la negativa de realizar una nueva visita al predio.

11. En virtud de ello, se solicitó a ALLIANZ que realizara por cuenta de ellos la reparación del inmueble afectado en el siniestro Incendio, solicitud que también fue resuelta de manera negativa.
12. Así las cosas, y atendiendo que se completó 1 año desde el siniestro sin obtener una solución definitiva al inmueble, generando cada mes pérdidas económicas ante la imposibilidad de arrendar y darle uso al inmueble, se optó por solicitar las licencias y permisos requeridos por la Alcaldía de Florencia-Caquetá para iniciar la reconstrucción del inmueble.
13. En dicho trámite, es solicitado el informe estructural, razón por la cual se le solicitó a ALLIANZ el día 07 de julio de 2021, se enviara copia del informe estructural rendido por el Ingeniero Andres Gutierrez, informe el cual es allegado por la aseguradora vía correo electrónico.
14. Al presentar al informe allegado por la aseguradora a la Alcaldía de Florencia-Caquetá, la misma indica que el informe no cumple con los requisitos legales dispuestos para ser tenido en cuenta en la expedición de la licencia de reconstrucción por parte del municipio de Florencia, situación la cual es puesta en conocimiento a la aseguradora a fin de que remita el informe con los requisitos técnicos exigidos.
15. Se recibe respuesta el día 06 de octubre de 2021, donde la aseguradora de manera poco cordial indica:
- "(...) Allianz no está obligada a entregarles ningún informe ni documento necesario para hacer trámites u obtener permisos o licencias. Allianz les entregó el informe al que ustedes hacen referencia como un gesto de buena fe y solamente para que tuvieran mayor claridad sobre la posición de Allianz sobre la indemnización. (...)"*
16. De esta manera, se denota el mal trato que hace la aseguradora Allianz y la indisposición de llegar a una solución con conceptos técnicos, pues se han limitado a un informe que se realizó de manera visual y que, cuando se solicita algo técnico que requiere la alcaldía de Florencia, se limitan a decir que no hay obligación por parte de Allianz.
17. Por parte del este extremo se ha cumplido a cabalidad con lo dispuesto en el artículo 1077 del código de comercio, demostrando así las afectaciones de los daños sufridos. Y atendiendo lo dispuesto en los procedimientos exigidos por

la compañía de seguros y la ley, razón por la cual no se entiende la negativa de ALLIANZ en prestar colaboración efectiva para poder colocar fin al trámite de reclamación y lograr la puesta en funcionamiento nuevamente del predio afectado.

18. La solicitud de informe y pruebas técnicas no obedecen a caprichos para tener la información, es un actuar de manera responsable previo a iniciar una reconstrucción, pues es necesario tener la certeza que es seguro reconstruir en el predio sin que a futuro pudiere originar una tragedia.

19. Por lo anterior, acudo al defensor del consumidor para que intermedie y se revise el actuar de la compañía ALLIANZ y sus funcionarios, en el trato y las dilaciones que se me ha brindado como consumidora y como afectada de un siniestro.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Acudo al defensor del consumidor financiero amparada bajo el decreto 2555 de 2010 el cual reglamentó la ley 1328 de 2009, así como la ley 640 de 2001, en su calidad de vocero entre la aseguradora y la suscrita en calidad de consumidora financiera.

NOTIFICACIONES

Recibiré respuesta a la presente petición en la ciudad de Florencia-Caquetá, en el Km 3 Antigua Vía Neiva, Teléfono, 4367063 - 4367064, Correo electrónico: refreskate_chiflon@hotmail.com

Atentamente,


GEMMA STRAUB CADENA
C.C. No. 26.617.181 de Florencia.

