

Señores:

**JUZGADO DOCE (12) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D.C.**

[cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl12bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

E. S. D.

**REFERENCIA:** PROCESO VERBAL  
**RADICADO:** 110014003012-**2023-00878**-00  
**DEMANDANTE:** ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO  
**DEMANDADO:** ALLIANZ SEGUROS S.A.

**ASUNTO: RESPUESTA AL REQUERIMIENTO DE EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS**

**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.395.114 de Bogotá, D.C., abogado titulado y en ejercicio, portador de la Tarjeta Profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado general de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, según consta en el certificado de existencia y representación legal que reposa en el expediente, comedidamente procedo dentro del término legal, a presentar la respuesta al requerimiento de exhibición de documentos efectuado en Auto fechado del 06 de junio de 2024 dentro de la demanda promovida por el señor ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO en contra de mi representada, en los siguientes términos:

**PRUEBAS Y ACLARACIONES**

**PRUEBA No. 1:** “Constancia de haber sido entregadas por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A. o por parte del INTERMEDIARIO DE SEGUROS a mi prohijado, las condiciones generales como particulares que rigen el contrato de seguro instrumentado en la Póliza de Automóviles Livianos Particulares No. 023138362, previo a la fecha de expedición de la póliza como así lo ordena el nuevo estatuto del consumidor.”

Al respecto, se debe poner de presente que no se cuenta con el comprobante de entrega del contrato de seguro y su respectivo condicionado.

**PRUEBA No. 2:** “Carpeta completa correspondiente a la reclamación por siniestro con cargo a la Póliza de Automóviles Livianos Particulares No. 023138362.”

- Comunicado de ingreso a taller del vehículo de placas EHR666 del 02 de septiembre de 2022.
- Comunicado de solicitud de documentación del 15 de septiembre de 2022.
- Formato de autorización de pago del 15 de septiembre de 2022.
- Comunicado del 16 de septiembre de 2022.
- Comunicado del 27 de septiembre de 2022
- Solicitud de indemnización del 27 de octubre de 2022.
- Comunicado del 14 de diciembre de 2022.
- Comunicado del 28 de diciembre de 2022.

**PRUEBA No. 3:** “Copia completa de las entrevistas realizadas al demandante con ocasión al siniestro reclamado, en donde se detalle las supuestas inconsistencias o incongruencias que dieron lugar a la ocurrencia del accidente.”

- Entrevista especializada del 23 de septiembre de 2022.

**PRUEBA No. 4:** “Copia del informe realizado por el proveedor de servicios a ALLIANZ SEGUROS S.A. sobre la asistencia de grúa, en donde detalle las circunstancias de tiempo, modo y lugar del accidente, al igual que las condiciones físicas o estado del vehículo.”

- Control de servicio de traslado de vehículos del 29 de noviembre de 2022.
- Registro fotográfico del estado del automotor.

**PRUEBA No. 5:** “Copia del informe rendido por la empresa encargada para el ajuste del siniestro, en el cual se detallan las supuestas inconsistencias sobre las circunstancias que dieron origen al accidente, bases de la infundada objeción.”

- Informe final de investigación elaborado por el Instituto Nacional de Investigación y Prevención de Fraude – INIF.

### **NOTIFICACIONES**

El suscrito y mi representada, en la Calle 69 No. 4 - 48, Oficina 502 de la ciudad de Bogotá D.C.

Correo electrónico: [notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co)

Atentamente,



**GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA**

C.C. No. 19.395.114 expedida en Bogotá D.C.

T. P. No. 39.116 del C. S. de la J.



Sr (a). **ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO**, le confirmamos que el taller **COLTOLIMA IBAGUE - TALLER** ha recibido su vehículo, vamos a proceder a verificar las condiciones en que ocurrió el evento, valoraremos los daños del automotor, de acuerdo a las coberturas de la póliza.

N. Siniestro/placa: **117879997\_1 / EHR666**



Cordialmente,

**Gerencia Indemnizaciones Autos  
Allianz Seguros S.A.**



ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia  
www.allianz.co

RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
CL CL 39 H 68 45 S ALQUERIA LA KR 73 0-GUAMO  
EMAIL strolbertrodriguez@gmail.com

Asegurado: RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
Póliza: 023138362  
Siniestro: 117879997  
Matrícula: EHR666

15 de Septiembre de 2022

En atención a su solicitud de indemnización, nos permitimos informarle que debido a los costos de reparación de su vehículo, debemos indemnizarle el reclamo antes citado con cargo al amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía.

Con el fin de formalizar su reclamación, le agradecemos remitirnos al correo electrónico [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co) los siguientes documentos:  
(1) Una copia del informe policial del accidente de tránsito (croquis). (2) El formato de pago por transferencia que le enviamos adjunto en este comunicado, firmado y diligenciado con sus datos personales (le sugerimos leer el contenido de este documento, ya que de ello depende el pago oportuno de la indemnización).  
(3) Con el fin agilizar el trámite, podemos cubrir los costos en los que usted debe incurrir para legalizar el trámite ante tránsito, y posteriormente descontarlos de la indemnización, para ello le agradecemos aportarnos el formato de autorización de descuento que le enviamos adjunto en este comunicado, diligenciado y firmado. (4) Una copia de la entrega definitiva o de la orden de terminación del proceso penal, para los casos en que hayan resultado personas lesionadas en el accidente de tránsito.

Por favor tenga en cuenta que los documentos que nos envíe, no pueden superar un tamaño de 4MB, que debe identificarnos el correo electrónico en el asunto como S-117879997 Documentos iniciales TOLIMA y relacionarnos en el cuerpo del mensaje sus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de su solicitud de indemnización.

Si lo desea, le ofrecemos también la posibilidad de realizar un arreglo directo, en el que usted permanece con el salvamento (vehículo siniestrado). Esto implica que no realizaremos el traspaso o la cancelación de matrícula del vehículo a favor de la compañía. Para ello, debe remitirnos un correo electrónico al buzón [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co), donde manifieste su interés en permanecer con el vehículo, y el valor que estaría dispuesto a asumir por el mismo.

La formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso

de pago, y si del análisis del reclamo, nos surgen dudas o requerimos alguna información adicional, nos estaremos comunicando con usted.

Vale la pena aclarar, que el pago de la indemnización se realizará una vez se legalice el trámite de traspaso o cancelación de matrícula de su vehículo a favor de la compañía.

Si desea retirar accesorios no originales del vehículo, y que no se encuentren estipulados en la póliza, recuerde que cuenta con tres días hábiles posteriores a la recepción de este comunicado, para hacerlo. Sin embargo, debe solicitarnos la autorización a través del correo electrónico [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co). Para retirar elementos personales o los documentos originales del rodante, debe dirigirse en este periodo al taller, ya que después de este tiempo, trasladaremos el automotor a nuestra bodega. Nosotros no nos haremos responsables por los objetos

Por último, debido a que el reclamo lo pagaremos con cargo al amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía, le informamos que usted cuenta con el beneficio de vehículo de reemplazo durante un periodo de cinco (5) días calendario adicionales, es decir, por un periodo total de veinte (20) días calendario.

Nuestro operador se comunicará con usted con usted para confirmarle la extensión de este servicio.

Si desea conocer la forma en cómo atenderemos su reclamo, lo invitamos a hacer clic en el siguiente link: [https://youtu.be/kBD\\_dvBRyl8](https://youtu.be/kBD_dvBRyl8).

Si tiene alguna inquietud adicional, no dude en comunicarse con nosotros de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde un celular: # 265  
Bogotá: (601) 594 11 33  
Nacional: 018000 51 35 00  
Visítenos: [www.allianz.co](http://www.allianz.co).

**Allianz Seguros S.A.**



**Representante Legal**

# Autorización de pagos



Por su cargo o actividad maneja recursos públicos? SI  NO

Por su actividad u oficio, goza usted de reconocimiento publico general? SI  NO

Por su cargo o actividad ejerce algún grado de poder público? SI  NO

Existe algún vínculo entre Ud. y una persona consideradamente SI  NO

Si alguna de las respuestas anteriores es afirmativa, por favor especifique:

### Tomador

Nombre o razón social: Rolbert Avad Rodríguez Lozano Nit./C.C.: 1108933052  
 Oficina principal: Dirección: Vereda Obanadero - Finca La Siena Ciudad: Guamo Tolima Teléfono: 3143780093

### INFORMACIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL:

Primer apellido: \_\_\_\_\_ Segundo Apellido: \_\_\_\_\_ Nombres Completos: \_\_\_\_\_  
 Tipo de documento: \_\_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_  
 Ciudad: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

El diligenciamiento del presente formato NO implica un compromiso de pago o aceptación de la obligación por parte de Allianz Seguros S.A./Allianz Seguros de Vida S.A. a favor del suscriptor.

Yo Rolbert Avad Rodríguez identificado(a) con cédula de ciudadanía/de extranjería o Nit. No 1108933052 autorizo a Allianz Seguros S.A./Allianz Seguros de Vida S.A. a consignar la suma de dinero que dicha compañía me adeuda por concepto de Indemnización, en mi cuenta bancaria que más adelante relaciono; o autorizo el pago alternativo a Indemnización identificado con la cédula de ciudadanía/de extranjería o Nit. No \_\_\_\_\_ con nacionalidad 1 \_\_\_\_\_ nacionalidad 2 \_\_\_\_\_ para que se le consigne en la cuenta bancaria que se indica a continuación:

NOTAS: NO SE ACEPTAN CUENTAS BANCARIAS COMPARTIDAS.

Para personas jurídicas diligenciar el número de cuenta de la empresa, si la cuenta es del representante legal por favor confirmar para girarle a el.

Código Entidad Financiera (según relación): 001 Número de Cuenta (validar según relación): 380696559 Tipo de Cuenta:  Corriente  Ahorros

En caso excepcional de no contar con una cuenta bancaria podrá solicitar que el pago se realice a través del convenio existente con Bancolombia en veinte tres (23) oficinas de la red nacional.

PARA LA AUTORIZACIÓN DE PAGOS ALTERNATIVOS POR CONCEPTO DE INDEMNIZACIÓN, SE DEBE ANEXAR PODER EN ORIGINAL, AUTENTICADO EN NOTARIA Y FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PAGO DILIGENCIADO POR EL BENEFICIARIO FINAL.

PARA EL PROCESO DE DEVOLUCIÓN DE PRIMAS, SOLO SE GIRARÁ AL TOMADOR DE LA PÓLIZA Y SE REALIZARÁ DE ACUERDO AL MEDIO DE PAGO CON EL CUAL SE RECAUDO LA PRIMA.

Bancolombia:  Tarjeta Allianz:   
 Cheque  Efectivo

NOTA: PARA EL PAGO EN CHEQUE RECUERDE QUE TIENE CUARENTA Y CINCO (45) DÍAS PARA RECLAMARLO.

SI USTED ES UNA PERSONA NATURAL RECUERDE QUE EL MONTO MÁXIMO A PAGAR EN EFECTIVO ES DE DIEZ MILLONES DE PESOS (\$10.000.000), SI SUPERA ESTE VALOR LA TOTALIDAD DEL PAGO SE HARÁ A TRAVÉS DE CHEQUE.  
 SI USTED ES UNA PERSONA JURÍDICA RECUERDE QUE LA TOTALIDAD DEL PAGO SE HARÁ A TRAVÉS DE CHEQUE.

### Declaraciones y Autorizaciones

**1. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES:** Autorizo a las Compañías para tratar mis datos personales, es decir, realizar operaciones sobre los mismos, como recolección, almacenamiento, uso, circulación, transferencia o transmisión. Así mismo, las autorizo para que permitan su tratamiento a quienes sean sus representantes o con quienes celebre contratos de transferencia o transmisión de datos; intermediarios, reaseguradores, coaseguradores, FASECOLDA, y sus filiales; Operadores y prestadores necesarios para el cumplimiento de los contratos; Encargados ubicados dentro y fuera del territorio nacional.

**IMPORTANTE:** Autorizo el tratamiento de mis datos sensibles, en especial, los relativos a la salud y los biométricos y entiendo que las preguntas que me hagan sobre estos datos o los de niños(as) y adolescentes, tienen carácter facultativo.

Manifiesto que los datos que he suministrado a las Compañías son ciertos, que la información que he entregado es veraz y verificable y autorizo su verificación ante cualquier persona natural o jurídica, pública o privada. Esta autorización aplica incluso para aquellos casos en los cuales no se logre formalizar una relación contractual con las Compañías o la relación contractual con las Compañías haya terminado, siempre que subsistan los fines para los cuales serán tratados mis datos.

Los Responsables del tratamiento de los datos son las Compañías, ubicadas en la Carrera 13 A No. 29-24 piso 16 de Bogotá, teléfono en Bogotá: 6065903 y a nivel nacional: 018000514405 - Opción 2. Se informa que puede consultar las políticas de tratamiento de datos personales en [www.allianz.co](http://www.allianz.co).

**2. ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN:** Me obligo a actualizar o confirmar la información que entrego una vez al año o cada vez que un producto o servicio lo amerite.

Las Compañías no se hacen responsables por eventuales retrasos o demoras que se presenten en la realización de los pagos o transferencias debido a inexactitudes en la información consignada por el beneficiario del pago en el presente formato.

### 3. AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO

Con el diligenciamiento de este formato y en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y decretos reglamentarios, usted, como titular de los datos personales autoriza a Allianz Seguros S.A y Allianz Seguros de Vida S.A, identificados con NIT 860.026.182-5 y 860.027.404-1, respectivamente, como responsables del tratamiento a almacenar y utilizar sus datos de identificación, contacto, ubicación y de contenido socioeconómico, para dar cumplimiento a las obligaciones legales o contractuales en cabeza de la Compañía, específicamente en lo que corresponde al pago de obligaciones dinerarias a las que usted como titular de los datos sea acreedor, ya sea a nombre propio o en representación de una persona natural o jurídica.

Como titular de los datos personales, le asisten los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012, en especial, acceder a los datos proporcionados en forma gratuita en los términos de la ley, solicitar prueba de la autorización otorgada, y conocer, actualizar, rectificar y solicitar la supresión de sus datos, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. Usted podrá ejercitar los derechos descritos presentando una consulta o reclamo a través de los siguientes canales de atención: i) Línea call center- Clientes ALLIANZ (Desde el celular: #265 - Bogotá: 5941133 - A nivel nacional: 018000513500 - Opción 6); ii) Dirección física: Carrera 13 A No. 29-24, Dirección de Servicio al cliente y iii) Correo electrónico: [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

En constancia de comprensión y conformidad con lo anterior, firma

**FIRMA DEL CLIENTE O TERCERO**

Nombre: Rolbert Avad Rodríguez  
 C.C. No. 1108933052

ENTIDAD	CÓDIGO	VALIDACIÓN CUENTA	
		CORRIENTE	AHORRO
Banco de Bogotá	001	9 dígitos	9 dígitos
Banco Popular	002	9 ó 12 dígitos	9 ó 12 dígitos
Banco Itaú	006	9 dígitos	9 dígitos
Bancolombia	007	11 dígitos	11 dígitos
Scotiabank Colombia	008	10 dígitos	10 dígitos
Citibank	009	10 dígitos	10 dígitos
HSBC	010	9 ó 15 dígitos	9 ó 15 dígitos
Banco GNB Sudameris	012	8 dígitos	8 ó 11 dígitos
Banco Ganadero BBVA	013	9, 12, 14 ó 16 dígitos	9, 10, 12, 14 ó 16 dígitos
Helm Bank	014	9 dígitos	9 dígitos
Scotiabank Colpatría	019	10 dígitos	10 ó 12 dígitos
Banco de Occidente	023	9 dígitos	9 dígitos
Banco Caja Social	032	11 ó 12 dígitos	11 ó 12 dígitos
Davivienda	051	9 ó 12 dígitos	9 ó 12 dígitos
AV Villas	052	9 dígitos	9 dígitos
Banco Pichincha	060	9 dígitos	9 dígitos
Coomewa	061	12 dígitos	12 dígitos
Falabella S.A.	062	12 dígitos	12 dígitos
Finandina S.A.	063	10 dígitos	10 dígitos

\*Para Banco Agrario la red ACH no tiene una estructura definida, por lo cual se recomienda no incluir esas cuentas.

Bogotá, \_\_\_\_\_

Señores  
**ALLIANZ SEGUROS S.A.**  
Ciudad

Asunto: Autorización de descuento  
Póliza:  
Siniestro:

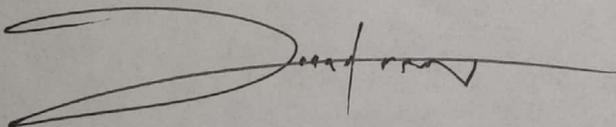
Yo, Roberto Avad Rodríguez Lotano identificado como aparece al pie de mi firma autorizo a Allianz Seguros S.A, Compañía Colombiana de Servicio Automotriz S.A.- Colserauto S.A., y/o Sett Brokers S.A.S, para que en mi nombre realice los trámites y pagos correspondientes a la gestión de Cancelación de matrícula y/o traspaso del vehículo de placas EHR 666 :

- Certificado de tradición,
- Derechos de tránsito,
- Impuestos,
- Comparendos,
- SOAT,
- Multas

Así mismo, autorizo a Allianz Seguros S.A. a descontar del valor de la indemnización, el valor de los gastos en que se incurra en el trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula. De igual manera a que sea consignada la diferencia a mi favor (en caso de presentarse) a mi cuenta bancaria.

\*Manifiesto (i) que recibí por parte de Allianz Seguros S.A., de Compañía Colombiana de Servicio Automotriz S.A.- Colserauto S.A y/o de Sett Brokers S.A.S, toda la información correspondiente al trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula (tiempo promedio, costos, etc.) y (ii) que Allianz Seguros S.A., la Compañía Colombiana de Servicio Automotriz S.A.- Colserauto S.A y/o Sett Brokers S.A.S, no tienen ninguna responsabilidad por las demoras que se presenten en el trámite de traspaso y/o cancelación de matrícula salvo que dichas demoras le sean imputables, es decir, no tiene ninguna responsabilidad por las demoras que sean consecuencia propia del trámite ante las autoridades respectivas.

Atentamente,



C.C. No. 1108933852 Buena fe



HUELLA

ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia  
www.allianz.co

RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
CL CL 39 H 68 45 S ALQUERIA LA KR 73 0-GUAMO  
EMAIL strolbertrodriguez@gmail.com

Asegurado: RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
Póliza: 023138362  
Siniestro: 117879997  
Matrícula: EHR666

16 de Septiembre de 2022

Apreciado (a) Cliente,

Procederemos a realizar la verificación de las circunstancias de su siniestro 117879997. El analista asignado es DANIEL HUMBERTO CAMARGO-SOINAF, teléfono 3102420768, quien lo contactará en próximos días indicando fecha, hora y lugar de la citación.

**Allianz Seguros S.A.**



**Representante Legal**

Bogotá D.C., 27 de septiembre de 2022.  
PTD - JWR

Señor

**ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO.**

Correo electrónico: strolbertrodriguez@gmail.com

Teléfono: +57 3143780093

Barranquilla - Atlántico.

**Asunto: Siniestro: 117879997**  
**Placa asegurada: EHR666**

Estimado(a) señor(a) Rodríguez:

Con ocasión del accidente ocurrido el día 28 de agosto de 2022, reportado a la compañía el pasado 29 de agosto de 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placas **EHR666**, nos permitimos precisar:

Tal y como lo establece el código de comercio en su artículo 1077, para poder solicitar la afectación de la póliza en su amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de menor cuantía, se hace necesario demostrar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de los daños.

**"ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA.** *Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".*

Así las cosas y una vez analizada su solicitud de indemnización, se establece que en la misma no se aportan elementos que logren establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar del siniestro reclamado, como al igual en el proceso de validación de las circunstancias por parte de la compañía se determinaron inconsistencias conforme a sus declaraciones las cuales requerimos que sean demostradas.

De acuerdo con lo anterior, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** objeta la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Cordialmente,

**Firma Autorizada**

Vicepresidencia de Indemnizaciones

**Allianz** 

Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 10 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600 600 / +57 (601) 5616695

Visítenos en [www.allianz.co](http://www.allianz.co)

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con John William Ramirez Colorado en el teléfono +57 (316) 523-3882, o a través del correo electrónico john.ramirez@allianz.co, donde con gusto lo atenderemos.

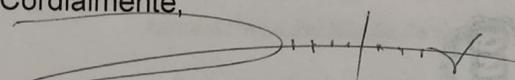
Señores  
ALLIANZ SEGUROS S.A.  
E. S. D.

REF: MEMORIAL PODER

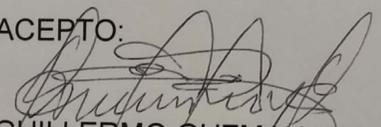
ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO, mayor de edad, domiciliado en el Guamo Tolima, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.108.933.852 expedida en Guamo Tolima, por medio del presente escrito manifiesto ante su Despacho que confiero PODER ESPECIAL, amplio y suficiente al Dr. GUILLERMO GUZMAN RAMIREZ abogado en ejercicio, identificado con C .C. No. 5'921.644 expedida en Guamo Tolima y portador de la Tarjeta Profesional No 127.206 del Consejo Superior de la Judicatura para que en mi nombre y representación solicite y lleve hasta su culminación RECLAMACION DE CUMPLIMIENTO DE POLIZA No.023138662 del 19 de agosto de 2022, suscrita con ALLIANZ SEGUROS S.A.

Mi apoderado queda facultado expresamente para presentar la reclamación de la póliza antes indicada, presentar peticiones, solicitar medidas cautelares y todo cuanto sea necesario en defensa de mis intereses y demás facultades de este mandato.

Cordialmente,

  
ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO  
C. C. No 1.108.933.852 Guamo Tolima.

ACEPTO:

  
GUILLERMO GUZMAN RAMIREZ  
CC. No 5'921.644 Guamo Tolima  
T.P. No. 127.206 C. S. J.

**DILIGENCIA DE PRESENTACIÓN PERSONAL**  
**Artículo 2.2.6.1.2.4.1 del Decreto 1069 de 2015**



13717675

En la ciudad de Guamo, Departamento de Tolima, República de Colombia, el veintisiete (27) de octubre de dos mil veintidos (2022), en la Notaría Única del Círculo de Guamo, compareció: **ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO**, identificado con Cédula de Ciudadanía / NUIP 1108933852, presentó el documento dirigido a **SEÑORES ALLIANZ SEGUROS S.A. E.S.D.** y manifestó que la firma que aparece en el presente documento es suya y acepta el contenido del mismo como cierto.

----- Firma autógrafa -----



v3m30rq7gvmr  
27/10/2022 - 09:38:13



Conforme al Artículo 18 del Decreto - Ley 019 de 2012, el compareciente fue identificado mediante cotejo biométrico en línea de su huella dactilar con la información biográfica y biométrica de la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.

Acorde a la autorización del usuario, se dio tratamiento legal relacionado con la protección de sus datos personales y las políticas de seguridad de la información establecidas por la Registraduría Nacional del Estado Civil.

**JUDITH ROJAS GUARNIZO**

Notario Único del Círculo de Guamo, Departamento de Tolima

Consulte este documento en [www.notariasegura.com.co](http://www.notariasegura.com.co)  
Número Único de Transacción: v3m30rq7gvmr

27/10/2022 10:36

Guamo octubre 26 de 2022

Señores.  
ALIANZ SEGUROS S.A.  
Vicepresidencia de indemnización  
Carrera 13A No.29-24 Piso 10  
Bogotá D.C.  
E.S.D

REFERENCIA. AFECTACIÓN A PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL POR PERDIDA TOTAL DEL VEHICULO Y PERJUICIOS MATERIALES E INMATERIALES CAUSADOS AL SEÑOR ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO

PÓLIZA No: RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL SUSCRITA CON ALIANZ SEGUROS S.A. No. 023138362 de fecha 00 horas del 19 de agosto de 2022 hasta las 24 horas del 18 de agosto de 2023

FECHA DEL SINIESTRO: 28 de agosto de 2022

ASEGURADO PRINCIPAL: ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO

AUTORIDAD QUE CONOCE EL PROCESO: NINGUNA ASISTIO

NUMERO DE RADICADO SINIESTRO: 117879997

GUILLERMO GUZMAN RAMIREZ, mayor de edad, residente en el municipio del Guamo Departamento del Tolima, abogado en ejercicio, identificado con C.C. No 5.921.644 expedida en el Guamo Tolima, y profesionalmente con T.P. de Abogado No 127.206 del C. S. J., actuando conforme al poder que en legal forma me ha conferido el señor ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO, quien se identificaba con la C.C. No. 1.108.933.852 expedida en Guamo Tolima, propietario del vehículo y tomador de la póliza de seguro arriba indicada, quien sufrió el accidente de tránsito ocurrido el día 28 de agosto de 2022 a las 18.30 horas aproximadamente, y con la que se pretende afectar la póliza de Responsabilidad Civil contractual. En consecuencia, a continuación, efectúo la apreciación de los montos correspondientes a la indemnización.

Siguiente a esto es preciso mencionar que los perjuicios causados o los daños son de naturaleza patrimonial.

Dentro de los perjuicios patrimoniales encontramos el daño emergente que son todos los emolumentos o gastos consignados por parte de la víctima o sus familiares para atender la calamidad y los eventos que se deriven del daño, como lo son los costos de traslado del lugar del accidente y demás que se requieran y que se generaron con ocasión al daño proporcionado por el hecho del accidente.

27/10/2022 10:37

En segunda medida cabe incluir dentro de los perjuicios patrimoniales el lucro cesante, el cual representa las sumas que dejan de percibir.

## HECHOS

Primero. Hechos que sucedieron el día 28 de agosto de 2022, siendo las 18.30 horas aproximadamente, sobre la vía rural de la vereda Montalvo del municipio del Espinal Tolima, sector llamado Puente de San Bonifacio, el señor ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO, se dirigía en su vehículo de placas EHR 666 marca Chevrolet Línea Onix Turbo RS, Color Negro Metalizado Modelo 2021 Servicio Particular con el propósito de recoger a su esposa e hijo que se encontraban visitando un familiar que reside en esta vereda.

Segundo. El señor ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO se dirigía por esta vía sin pavimentar a una velocidad promedio de 30Km por hora, la vía es angosta y en ese momento estaba en malas condiciones y con escasa visibilidad, a los dos costados de la vía estaba enmontado, sentido un poco dura la dirección algo no normal en este vehículo, al accionar el sistema de frenos estos no respondieron, se escucho algo debajo del vehículo, observando ROLBERT que el vehículo se dirigía hacia el monte se soltó el cinturón y se tiro del vehículo; se ha de dejar anotado que ese puente no tiene señalización, iluminación ni barandas de protección, al tirarse del vehículo, el conductor rodo por el piso y que recostado sobre el costado contrario de donde quedo el vehículo volcado, con dolor en el pecho y leve laceración en el brazo izquierdo (codo).

Tercero. Pasado algunos momentos del accidente, quedando en semichok, se levanto el conductor del piso, comenzó a comunicarse con su esposa para contarle lo sucedido, ella lego minutos después, se comunico al 123 de la policía para comunicar el accidente quienes no hicieron presencia en lugar de los hechos, llame al 119 bomberos con la misma finalidad, el que respondió diciendo que estaba comunicado con bomberos Ibagué, que era otra jurisdicción la responsable de atender la emergencia, tomo nota de los datos del conductor y lugar y que el informaba a la estación de bomberos del Espinal

Cuarto, luego de lo narrado en el hecho anterior, ROLBERT AVAD se comunicó por celular con la línea de Alianz numeral 265 informando al área de asistencia lo sucedido en tiempo y lugar, me respondieron que asignarían telefónicamente con un médico, este médico llamo unos minutos después para efectuar consulta telefónica y indicando que luego llegaría una ambulancia al lugar de los hechos para la valoración, como a la hora de esto llamaron de la aseguradora área asistencia indicándome que la ambulancia no llegaría por los proveedores no atendían fuera de la ciudad de Ibagué, (como si la póliza solo cubriera accidente en la ciudad de Ibagué.

Quinto: Allí no se elaboró croquis porque no acudió ninguna autoridad para ello, solo se tomaron fotos por parte de los proveedores de la asistencia de grúas y transporte y las que tomo ROLBERT AVAD.

Sexto: se ha de dejar anotado en esta, que la compañía aseguradora no presto ni brindo un servicio de orientación al asegurado, pues allí no se presentó ningún

funcionario ni abogado de la compañía para dar asesoría del caso, el día 29 le asignaron el taller de Coltolima para llevar el vehículo, compartiéndole los documentos del vehículo y registro fotográfico del accidente, allí le hicieron el peritaje el día 2 de septiembre de 2022, el 15 de septiembre de 2022 el área de siniestro de Alianz determinando "con cargo al amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía)

Séptimo: El día 29 de septiembre, le llego correo electrónico a ROLBERT AVAD, con una carta de objeción invocando el artículo 1077 (carga de la prueba) desconociendo en ella las pruebas fotográficas aportadas por el Asegurado ante la Aseguradora, vulnerando el debido proceso art. 29 Constitucional), pues solo se limitan a escribir, pero no dan oportunidad de sustentar las falencias que ellos consideran existe, pero si el asegurado ha seguido cancelando la cuota del contrato de seguro, la cual les solicito se sirvan ordenar la suspensión del pago de estas cuotas y si ya lo han hecho esta no ha sido notificada formalmente, porque las cosas como se hacen se deshacen.

#### PRETENSIONES

Que se de cumplimiento a lo pactado en la póliza LLAVE EN MANO No.023138362 de fecha desde las 00 horas del 19 de agosto de 2022 hasta las 24 horas del 18 de agosto de 2023 suscrita con SEGUROS S.A., cobertura según indica la póliza indicada ... "DAÑOS DE MAYOR CUANTIA VALOR ASEGURADO, VEHICULO O KM.

#### TASACIÓN DE PERJUICIOS PATRIMONIALES

Como consecuencia del accidente se ocasiono a mi poderdante perjuicios patrimoniales como es la falta de su vehículo para el transporte de su menor hijo a citas medicas y demás servicios contratados de transporte por la no tenencia del vehículo por lo que solicito sea cancelada la suma de Dos Millones cuatrocientos Mil Pesos (\$2.400.000) M/C, así como gastos de Honorarios de Abogado, que debió incurrir por la negativa y/o tardanza en el reconocimiento y pago de la póliza suscrita, la cual la estimo en Cinco Millones de pesos Moneda corriente, para un total de \$7.40.000.

Como quiera que en esta, se reclama la suspensión del pago de la cuota como requisito para cubrir el seguro del vehículo aquí reclamado y esta se ha seguido cancelando, se solicita una vez sea cancelada y si esta ya fue suspendido su pago, se ordene la devolución de estos dineros al asegurado.

#### PRUEBAS APORTADAS

1.- Copia de póliza LLAVE EN MANO No.023138362 de fecha desde las 00 horas del 19 de agosto de 2022 hasta las 24 horas del 18 de agosto de 2023 suscrita con SEGUROS S.A., cobertura según indica la póliza indicada ... "DAÑOS DE MAYOR CUANTIA VALOR ASEGURADO, VEHICULO O KM", en 3 folios.

2.- Fotocopia de pantallazos de información del accidente donde además existen fotos de la accidente y ubicación en 3 folios.

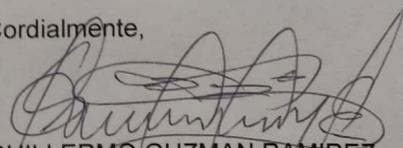
- 3.- Fotocopia de formato de orden de reparación de fecha 30-08-2022 en un folio.
- 4.- Fotocopia de oficio de fecha 15 de septiembre de 2022 en 2 folios.
- 5.- Fotocopia de notificación formal de Alianz Seguros de fecha 16 de septiembre de 2022, en un folio.
- 6.- Fotocopia de pantallazos de entrevista con el señor patrullero JAIRO RAMIREZ, enviado por el señor DANIEL HUMBERTO CAMARGO de la empresa SOINAF en ocho folios.
- 7.- Conversación telefónica con el señor JAIRO HUMBERTO CAMARGO en cinco folios.
- 8.- Registro de pantallazos enviado al abogado de INIF ORLANDO DE ALBA en un folio.
- 9.- Respuesta de PQR por incumplimiento a asistencia en lugar del accidente y que se encuentra incurso dentro de la póliza suscrita, en un folio.
- 10.- Fotocopia de la objeción de no pago del cubrimiento de la póliza, en un folio.
- 11.- Derecho de petición de fecha 1 de octubre de 2022, petición que hasta hoy no se ha dado respuesta (silencio administrativo), enviada a través del correo electrónico en dos folios.
- 12.- Fotocopia de derecho de petición de fecha 19 de octubre de 2022 en 24 folios.

#### NOTIFICACION

Al suscrito en la carrera 9 No.6-50 Guamo Tolima, correo electrónico [guigura7@yahoo.es](mailto:guigura7@yahoo.es).

Al asegurado en la carrera 6 No.17-170 Guamo Tolima, correo electrónico [strolbertrodriguez@gmail.com](mailto:strolbertrodriguez@gmail.com).

Cordialmente,



GUILLERMO GUZMAN RAMIREZ  
C.C. No. 5.921.644 Guamo Tolima.  
T. P.. No.127.206 C. S. J.

Automóviles

Allianz

## Certificado del seguro

Documento  
resumen de las  
condiciones  
contratadas

de Automóviles Individual Livianos  
Particulares

www.allianz.co

Allianz 

COMPARAONLINE COLOMBIA LTDA  
Agente de Seguros Vinculado  
NIT: 9005500369  
CRA 42A NO 5 SUR - 145 OF 14113  
MEDELLIN  
Tel. 15088544  
E-mail: comercial@comparaonline.com

### Datos Generales

**Tomador del Seguro:** RODRIGUEZ LOZANO, ROLBERT AVAD CC: 1108933852  
CR 6 NU 17 170  
GUAMO  
Teléfono: 3143780093

**Póliza y duración:** Póliza n°: 023138362 / 0  
Duración: Desde las 00:00 horas del 19/08/2022 hasta las 24:00 horas del 18/08/2023.

### Datos del Asegurado

**Asegurado Principal:** RODRIGUEZ LOZANO, ROLBERT AVAD CC: 1108933852  
CR 6 NU 17 170  
GUAMO

### Antecedentes

**Antigüedad Cía Anterior:** 01 **Años sin Siniestros:** 01

### Datos del Vehículo

<b>Placa:</b>	EHR666	<b>Código Fasecolda:</b>	1601339
<b>Marca:</b>	CHEVROLET	<b>Uso:</b>	Liviano Particulares
<b>Clase:</b>	AUTOMOVIL	<b>Zona Circulación:</b>	GUAMO
<b>Tipo:</b>	ONIX [2]	<b>Valor Asegurado:</b>	63.700.000,00
<b>Modelo:</b>	2021	<b>Versión:</b>	RS MT 1000CC 5P T 6AB ABS
<b>Motor:</b>	L4F*200741113*	<b>Accesorios:</b>	0,00
<b>Serie:</b>	L4F*200741113*	<b>Blindaje:</b>	0,00
<b>Chasis:</b>	9BGED48K0MG101602	<b>Sistema a Gas:</b>	0,00
<b>Dispositivo Seguridad:</b>	-----	<b>Valor de Referencia:</b>	69000000,00

### Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	Vehículo 0 Km	0,00

19-08-2022 11:10:56 0310101001500000057CA6587001705248

Allianz Seguros S.A.  
Cra. 13a No.29-24 - Bogotá - Colombia  
www.allianz.co  
Nit. 860026182 - 5

MEDELLÍN 1  
CRA 43 A 1 SUR 100  
MEDELLÍN  
15088544

Allianz 

27/10/2022 10:41

Daños de Menor Cuantía	63.700.000,00	1.000.000,00
Hurto de Mayor Cuantía	Vehículo 0 Km	0,00
Hurto de Menor Cuantía	63.700.000,00	1.000.000,00
Tembor, Terremoto, Erupción Volcánica	63.700.000,00	1.000.000,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Amparo de Accidentes Personales	50.000.000,00	0,00
Llave en Mano	Incluida	0,00
Asistencia de Grúa	Incluida	0,00
Conductor Elegido	Incluida	0,00
Asistencias Plus	Incluida	Según clausulado
Emergencias en Carretera	Incluida	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	

El valor asegurado corresponde al valor comercial del vehículo+ valor de accesorios+ valor de blindaje+ valor de sistema a gas.

#### Especificaciones Adicionales

Intermediarios:

Código	Nombre Intermediario	% de Participación Allianz
1703248	COMPARAONLINE COLOMBIA LTDA	100,00

#### Cláusula Llave en Mano

La presente cláusula aplica para vehículos livianos de uso particular, cuyo modelo sea menor a 3 años, inclusive. Para los cuales en caso de presentar una reclamación por pérdida parcial de mayor cuantía ante la Compañía, ésta ofrecerá al asegurado, en el momento de la indemnización, la reposición del vehículo siniestrado por otro vehículo nuevo de idénticas características.

Derivado de la oferta de reposición planteada como indemnización al asegurado, para vehículos cuyo modelo esté dentro de los tres años anteriores al actual, la Compañía manifiesta que en el caso de no existir la misma línea, cualquiera que haya sido la causa para discontinuarla, se repondrá un vehículo cuyo valor comercial a nuevo sea menor o igual al valor comercial del último modelo existente para el vehículo asegurado.

La Compañía asumirá los gastos de matrícula del nuevo vehículo como lo son: SOAT, derechos de matrícula, impuestos y gastos del tramitador.

#### Liquidación de Primas

Nº de recibo: 908219218

Periodicidad del pago: ANUAL	
PRIMA	3.088.889,00
IVA	586.889,00
<b>IMPORTE TOTAL</b>	<b>3.675.778,00</b>

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Servicios para el Asegurado

Urgencias y Asistencia  
Desde su celular al ..... #265  
En Bogotá ..... (57) 601 5941133  
Línea de atención al cliente a nivel nacional ..... 01 8000 513500

Si tiene inquietudes, sugerencias o desea presentar una queja, visite [www.allianz.co](http://www.allianz.co), enlace Atención al cliente.

Se hace constar expresamente que sin el pago del recibo de prima carecerá de validez la cobertura del seguro

Representante Legal  
Allianz Seguros S.A.

El contrato de seguro está integrado por la carátula de la póliza, las condiciones generales y particulares de la póliza, la solicitud de seguro firmada por el asegurado, los formularios de asegurabilidad y los anexos que se emitan para adicionar, modificar, suspender, renovar o revocar la póliza.

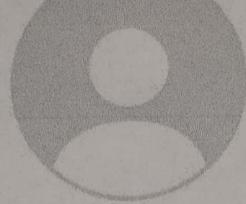
De conformidad con el artículo 1068 del Código de Comercio, la mora en el pago de la prima de la póliza o de los certificados o anexos que se expidan con fundamento en ella, producirá la terminación automática del contrato y dará derecho a la compañía para exigir el pago de la prima devengada y de los gastos causados con ocasión de la expedición del contrato.

La Compañía no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a la Compañía a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las Naciones Unidas, la Unión Europea, el Reino Unido de Gran Bretaña e Irlanda del Norte, los Estados Unidos de América o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable.

\* Grandes contribuyentes, régimen común. No sujeto a retención.

Expedido el día 18 de Agosto de 2022.

27/10/2022 10:42



+57 321 9969933

~Allianz (Back)



Llamar



Video



Guardar



Buscar

¡Hola! Estoy usando WhatsApp.

Archivos, enlaces y docs.

24 >



Silenciar notificaciones



Personalizar notificaciones



Visibilidad de archivos multimedia



Cifrado

BLOQUEAR

AÑADIR

28 de agosto de 2022

🔒 Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.

Buens noches señor Robert Rodriguez.  
Le escribimos de su asistencia Allianz.  
Por sus servicios de grúa y trasporte.  
7:44 p. m.

Estás comunicado con auto Clean  
Colombia  
Por favor indícanos cuál servicio requiere  
para su vehículo  
8:48 p. m. ✓✓



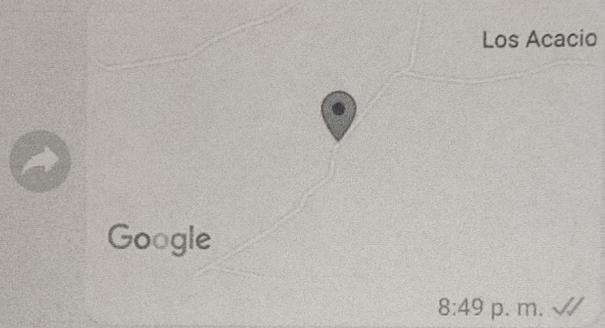
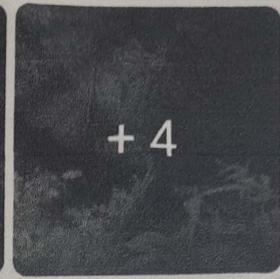
Los Acario

28 de agosto de 2022

8:49 p. m. ✓✓



8:49 p. m. ✓✓



8:49 p. m. ✓✓

29 de agosto de 2022



11:32 a. m. ✓✓



11:32 a. m. ✓✓



11:32 a. m. ✓✓



COLTOLIMA

SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

PROCESO POSVENTA

FORMA ORDEN DE REPARACIÓN

Fecha: 10 de Diciembre de 2020  
 Versión: 14  
 Páginas: 1 de 1

ORDEN DE REPARACIÓN No.: 22IB 373704

ROMBO: EHR666

Nombre: RODRIGUEZ LOZANO ROBERT AVAD  
 Dirección: guamo tolima vereda chontaduro

Nit/cc: 1.108.933.852

Ciudad: GUAMO Tel: 3143780093 Cel: 3143780093

Vehículo: ONIX RS TURBO AC 1.0 5P 4X2 TM Serie: 9BGED48KOMG101602  
 Motor: L4F200741113\* Modelo: 2,021  
 Color: NEGRO METALIZADO Km: 30,000  
 Cliente con Cita? Si  No  Placa: EHR666  
 Fecha de apertura: 30/08/2022 8:51:00a. m. Código: 9111262642  
 Aseguradora: ALLIANZ SEGUROS SA Conc:   
 Asesor de Servicio Técnico DIAZ MONTAÑA DIEGO ALEJANDRO 1,110,591,687

Fecha de Entrega: 23/12/2020 10:04:4 //  
 Razón de Ingreso: Colisión Media

PRUEBA DE RUTA

1. El cliente autoriza al personal del taller, realizar la prueba de ruta: SI  NO
2. Ruta: \_\_\_\_\_
3. Que identifica?: \_\_\_\_\_
4. Se solucionó la Falla? SI  NO

TRÁMITE GARANTÍA

Fecha Cierre O.R.: \_\_\_\_\_ No. Transacción GM: \_\_\_\_\_

Cod. Operación: \_\_\_\_\_ Tiempo: \_\_\_\_\_

O = Golpe o Sumidura X = Rayon A = Averia

REPORTE DE FALLAS: VH INGRESA EN GRUA ASEGURADORA ALLIANZ VOLCADO Y GOLPES FUERTES GENERALES

-VH ingreso inundado  
 -Airbag estallados.  
 -VH sin electricidad

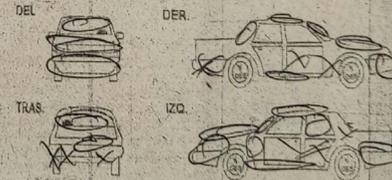
NOTAS:

Inspeccion de Calidad / Coord. de Taller: SI  NO

INVENTARIO	SI	NO	CANT.
Radio			
Encendedor			
Ceniceros			
Reloj			
Tapetes			
Llaveros			
Control Alarma			
Tarjeta Propiedad			
Seat			
Tecnomecanica			
Pito			
Copas			11
Antena			

INVENTARIO	SI	NO	CANT.
Parabrisas			
Plumillas			
Exploradoras			
Espejos			
Tapa Gasolina			
Llanta Repuesto			
Gato			
Extintor			
Botiquin			
Señales			
Herramienta			
Llave de pernos			
Fogues	SI	NO	
Donda:			

Nivel de Combustible:



Estado Interno del Vehículo:

Observaciones: Veh. ingreso sucio y humedo

CONDICIONES DE ORDEN DE REPARACIÓN

1. El valor a proximo de la reparacion, está sujeto al estado de las partes y/o repuestos a reemplazar.
2. La Empresa no responde en ningun caso por objetos dejados en el vehiculo salvo se hubieren registrado en el inventario de esta orden.
3. La Empresa queda facultada para ejercer derecho de retención del vehiculo mientras esta pendiente la cancelación de la factura.
4. En Caso de NO retirar su vehiculo, una vez Coltolima le informe que su servicio está listo, incurrirá en costos de parqueadero diario a la tarifa que este desligna.
5. Todo dispositivo del vehiculo tiene un costo y el cliente debe asumir los, en caso que no opere la garantía del fabricante. Se advierte al cliente que si no es posible rearmar los componentes y devolver el vehiculo en el estado en el que ingreso, no es deber de COLTOLIMA repararlo.

AUTORIZACIÓN CONSULTA Y REPORTE EN CENTRALES DE RIESGO: Autorizo a COLTOLIMA Lda. Nit:800.700.179-2 o a quien represente sus derechos o asiente en el futuro la calidad de asesor a consultar, reportar, conectar, suministrar, solicitar, o divulgar a las centrales de información de riesgo, toda la información referida en mi comportamiento comercial. Lo anterior implica que el cumplimiento o incumplimiento de mis obligaciones se reflejará en las informaciones bases de datos, en donde se consignará de manera completa todos los datos referentes a mi actual y pasado comportamiento frente al sector financiero y en general frente al cumplimiento de mis obligaciones.

FIRMA CLIENTE: [Signature]

NOMBRE DEL ASESOR TECNICO DE SERVICIO: [Signature]

NOMBRE CLIENTE: RODRIGUEZ LOZANO ROBERT AVAD

C.C.:

27/10/2022 10:45

ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia  
www.allianz.co

RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
CL CL 39 H 68 45 S ALQUERIA LA KR 73 0-GUAMO  
EMAIL strolbertrdriguez@gmail.com

Asegurado: RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD  
Póliza: 023138362  
Siniestro: 117879997  
Matrícula: EHR666

15 de Septiembre de 2022

En atención a su solicitud de indemnización, nos permitimos informarle que debido a los costos de reparación de su vehículo, debemos indemnizarle el reclamo antes citado con cargo al amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía.

Con el fin de formalizar su reclamación, le agradecemos remitirnos al correo electrónico [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co) los siguientes documentos:

(1) Una copia del informe policial del accidente de tránsito (croquis).(2) El formato de pago por transferencia que le enviamos adjunto en este comunicado, firmado y diligenciado con sus datos personales (le sugerimos leer el contenido de este documento, ya que de ello depende el pago oportuno de la indemnización).

(3) Con el fin agilizar el trámite, podemos cubrir los costos en los que usted debe incurrir para legalizar el trámite ante tránsito, y posteriormente descontarlos de la indemnización, para ello le agradecemos aportarnos el formato de autorización de descuento que le enviamos adjunto en este comunicado, diligenciado y firmado.(4) Una copia de la entrega definitiva o de la orden de terminación del proceso penal, para los casos en que hayan resultado personas lesionadas en el accidente de tránsito.

Por favor tenga en cuenta que los documentos que nos envíe, no pueden superar un tamaño de 4MB, que debe identificarnos el correo electrónico en el asunto como S-117879997 Documentos iniciales TOLIMA y relacionarnos en el cuerpo del mensaje sus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de su solicitud de indemnización.

Si lo desea, le ofrecemos también la posibilidad de realizar un arreglo directo, en el que usted permanece con el salvamento (vehículo siniestrado). Esto implica que no realizaremos el traspaso o la cancelación de matrícula del vehículo a favor de la compañía. Para ello, debe remitirnos un correo electrónico al buzón [tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co), donde manifieste su interés en permanecer con el vehículo, y el valor que estaría dispuesto a asumir por el mismo.

La formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso

BLOQUEAR

AÑADIR

17 de septiembre de 2022

🔒 Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.

Batanas tarde 12:58 p. m.

👤 **Jaider** 12:59 p. m. ➡

Mensaje      Añadir contacto

El muchacho que va a ir a realizar las labores 12:59 p. m.

Buenas tardes 12:59 p. m. ✓✓

Bueno señor 12:59 p. m. ✓✓

2 pm estaré en dónde venden biscochos antes del peaje vía espinal Girardot 1:00 p. m. ✓✓

Si señor 1:01 p. m.

📺 Videollamada perdida a las 3:35 p. m.

📞 Llamada perdida a las 3:57 p. m.

17 de septiembre de 2022

HORA 10 : 00

Compañía Aseguradora

Póliza

Asegurado

Identificación N°

Placa del vehículo

Lugar de los hechos

FORMATO DE ENTRI

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRES

4:01 p. m.

DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRES	I
APELLIDOS	
C.C. N°	
FECHA DE NACIMIENTO	
LUGAR DE NACIMIENTO	
EDAD	
NIVEL EDUCATIVO	
PROFESION	
OCCUPACION / CARGO	
DIRECCION DE TRABAJO	
MUNICIPIO DE TRABAJO	
INGRESOS MENSUALES	
EGRESOS MENSUALES	
N° BIENES PROPIOS	
DIRECCION DE RESIDENCIA	
BARRIO	
MUNICIPIO	
DEPARTAMENTO	
TELEFONOS	
LUGAR DE NOTIFICACION	
ESTADO CIVIL	
NOMBRE DE LA CONYUGE	
IDENTIFICACION DEL CONYUGE	
TELEFONO CONYUGE	

Siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del año 2022, se da inicio a diligencia de INTERVIEW. PRESENTADO: \_\_\_\_\_ SÍGUESE: \_\_\_\_\_

Mensaje





+57 314 4656618



17 de septiembre de 2022

S 4:02 p. m. ✓✓

Es su respectivo orden 4:02 p. m. ✓✓

Aseguradora: Allianz Colombia

N° póliza 023138362

Siniestro: 117879997

Asegurado: Rolbert avad Rodríguez  
LozanoIdentificación: Cc. 1108933852 Guamo  
Tolima

Placa del Vehículo: EHR666

Lugar de los Hechos: vereda Montalvo  
Sector puente de San Bonifacio Espinal  
tolima 4:08 p. m. ✓✓

Eliminaste este mensaje. 4:17 p. m.

En lugar de notificación puse el correo  
electrónico no hay problema? 4:17 p. m. ✓✓Verifique el número de cédula en el  
primero coloco 852 4:18 p. m.

Y en él segundo 853 4:18 p. m.

Si señor 4:19 p. m. ✓✓

Regáleme un momento lo que hize fue  
borrar todo

Mensaje



Dorraí 17 de septiembre de 2022 4:20 p. m. ✓✓

Gerente general de que establecimiento  
4:20 p. m.

Tranquilo 4:20 p. m.

Soy el propietario de un establecimiento  
comercial de mi propiedad 4:20 p. m. ✓✓

Restaurante 4:21 p. m.

No señor 4:21 p. m. ✓✓

Pues como para ser específicos 4:21 p. m.

Un ejemplo 4:21 p. m.

Un lavadero de vehículos 4:21 p. m. ✓✓

Muy bien 4:23 p. m.

Nombre: Rolbert avad Rodríguez Lozano  
Cc. [1108933852](tel:1108933852)  
Fecha de Nacimiento ; 30 de agosto de  
1993  
Lugar de nacimiento: Guamo Tolima  
Edad: 29 Años  
Nivel educativo: técnico  
Profesión : Empresario

Nombr 17 de septiembre de 2022 lin Tatiana  
prada C. 1024585348  
Cc. 1024585348  
Tel. 3202518308 4:30 p. m. ✓✓

Quedo atento a cuál requerimiento 4:30 p. m. ✓✓

Técnico en que 4:33 p. m.

Profesión empresario 4:34 p. m.

O comerciante 4:34 p. m.

Si puede ponle comerciante 4:37 p. m. ✓✓

Mejor 4:37 p. m. ✓✓



📞 Llamada perdida a las 8:46 p. m.

Robert el nombre de un vecino

17 de septiembre de 2022 m.

Robert el nombre de un vecino 8:50 p. m.

Con número de celular 8:50 p. m.

Llamada perdida a las 8:49 p. m.

Llamada perdida a las 8:57 p. m.

Vecino dónde yo vivo? 9:01 p. m. ✓✓

Si o alguien que de fe que el carro estaba bien 9:01 p. m.

Si señor 9:02 p. m. ✓✓

Un conocido mejor dicho 9:03 p. m.

Victor Alfonso Rodríguez 3147704040 9:03 p. m. ✓✓



9:03 p. m.

Víctor quien es vecino 9:04 p. m.

Es colaborador del lavadero 9:06 p. m. ✓✓

Víctor quien 17 de septiembre de 2022

Es colaborador del lavadero 9:06 p. m. ✓✓



9:08 p. m.

18 de septiembre de 2022

Llamada perdida a las 10:55 a. m.

Robert 10:56 a. m.

Buenos días ya tengo los documentos en el guamo para la firma 10:56 a. m.

Por la contras guamo o alguna persona 10:58 a. m. ✓✓

Una persona robert 10:58 a. m.

Bueno 11:07 a. m. ✓✓

Regáleme 15 minutos y llegó aya 11:07 a. m. ✓✓

Ya le indicó 11:07 a. m.

Donde tranquilo 11:07 a. m.



+57 310 2420768

últ. vez hoy a las 11:13 a. m.



BLOQUEAR

AÑADIR

16 de septiembre de 2022

Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.

Buenas tardes  
Le escribo Rolbert avad Rodríguez Lozano  
Asegurado del vehículo EHR666  
le comparto las respectivas fotos y video  
del lugar del siniestro

3:47 p. m. ✓✓

Gracias 3:47 p. m. ✓✓



Fotos tomadas el 28 de agosto del 2022

3:48 p. m. ✓✓



Mensaje





Buenas tardes  
Muy amable  
Quedo pendiente 3:52 p. m.

Las nocturna es del 28 de agosto  
4:21 p. m. ✓✓

Y las diurnas son del 29 de agosto  
4:21 p. m. ✓✓

Señor Rodriguez más o menos cuantos  
metros de profundidad tiene donde cayó  
el vehiculo 4:35 p. m.

El señor de la grúa dijo q  
aproximadamente de 4 a 5 metros  
4:37 p. m. ✓✓

Gracias 4:37 p. m.

11:14 AM

5G 5G



+57 310 2420768

últ. vez hoy a las 11:13 a. m.



Señor Rodriguez más o menos cuantos metros de profundidad tiene donde cayó el vehiculo  
4:35 p. m.

El señor de la grúa dijo q aproximadamente de 4 a 5 metros  
4:37 p. m. ✓✓

Gracias 4:37 p. m.

Con el mayor de los gusto 4:38 p. m. ✓✓

Quedo atento a cualquier requerimiento  
4:38 p. m. ✓✓

Gracias 4:52 p. m.

19 de septiembre de 2022

Buen día Don Daniel le agradezco mucho su ayuda  
Con el fin de que Allianz me brinde una pronta respuesta en el proceso  
9:57 a. m. ✓✓

Buenos días 9:58 a. m.

Si señor estamos haciendo informe final  
Si tengo alguna duda le marco de inmediato  
O si hace falta algo  
9:59 a. m.

Muchas gracias  
Dios lo bendiga 9:59 a. m. ✓✓

Mensaje





+57 320 8669730

~Entrevistas



Llamar



Video



Guardar



Buscar



Silenciar notificaciones



Personalizar notificaciones



Visibilidad de archivos multimedia



Cifrado

Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Toca para verificarlo.



Mensajes temporales

Desactivados



Bloquear a +57 320 8669730



Reportar a +57 320 8669730

11:16 AM

5G 5G



+57 320 8669730

en línea



BLOQUEAR

AÑADIR

22 de septiembre de 2022

🔒 Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.

Buena tarde Sr Rolbert Avad Rodríguez Lozano. De acuerdo a lo conversado con relación a su reclamación en la compañía de seguros Allianz, vehículo de placas EHR666; es posible me indique su disponibilidad para realizar la vídeo llamada el día de mañana en horas de la tarde. Gracias

2:21 p. m.

Buenas tardes 2:24 p. m. ✓✓

Me hace un favor me confirma de que área externa de Allianz es la entrevista

2:24 p. m. ✓✓

Es que mañana en la mañana tiene audiencia desde las 9 am.

2:24 p. m.

Por favor me puede confirmar 2:58 p. m. ✓✓

Tú

Me hace un favor me confirma de que área externa de Allianz es la entrevista

Sr. Rolbert. Él es un abogado externo.

3:29 p. m.



Mensaje



Si señora  
Es que asido una odisea en este proceso  
3:30 p. m. ✓✓

Por favor agendemos para mañana a las  
2 pm está bien o antes?  
3:31 p. m. ✓✓

Por favor me confirma  
3:48 p. m. ✓✓

**Tú**  
Por favor agendemos para mañana a las 2 pm  
está bien o antes?  
A esa hora está bien. Gracias  
4:04 p. m.

Perfecto  
Mañana alas 2 pm estaré atento ala  
comunicación  
4:11 p. m. ✓✓

23 de septiembre de 2022

Buena tarde Sr Rolbert.  
Le comento que el Dr continúa en  
audiencia.  
1:58 p. m.

Buenas tardes  
1:59 p. m. ✓✓

Programe mis diligencias para está  
atento alas 2 pm el día de hoy  
2:00 p. m. ✓✓

Sí señor, le ruego excusas, pero él me  
dice que está cerrando su intervención y  
aproximadamente en máximo media hora  
le marca.  
2:02 p. m.

11:16 AM

5G 5G



+57 320 8669730

en línea



22 de septiembre de 2022

Tú

Por favor agendemos para mañana a las 2 pm está bien o antes?

A esa hora está bien. Gracias 4:04 p. m.

Perfecto  
Mañana alas 2 pm estaré atento ala comunicación 4:11 p. m. ✓✓

23 de septiembre de 2022

Buena tarde Sr Rolbert.  
Le comento que el Dr continúa en audiencia. 1:58 p. m.

Buenas tardes 1:59 p. m. ✓✓

Programe mis diligencias para está atento alas 2 pm el día de hoy 2:00 p. m. ✓✓

Sí señor, le ruego excusas, pero él me dice que está cerrando su intervención y aproximadamente en máximo media hora le marca. 2:02 p. m.

Bueno gracias quedó atento al tiempo de espera 2:05 p. m. ✓✓

Gracias 2:37 p. m.

Ya terminó el Dr la diligencia 2:37 p. m.

Le marcará inmediatamente 2:37 p. m.



Mensaje





+57 323 2373592

últ. vez hoy a las 11:15 a. m.



BLOQUEAR

AÑADIR

23 de septiembre de 2022

🔒 Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Nadie fuera de este chat, ni siquiera WhatsApp, puede leerlos ni escucharlos. Toca para obtener más información.



Mensaje





+57 323 2373592



Llamar



Video



Guardar

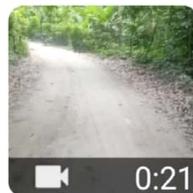


Buscar

¡Hola! Estoy usando WhatsApp.

Archivos, enlaces y docs.

29 >



Silenciar notificaciones



Personalizar notificaciones



Visibilidad de archivos multimedia



Cifrado

Bogotá D.C., 27 de septiembre de 2022  
PTD - JWR

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO**  
Dirección de correspondencia: Calle 39H No. 68 - 45S  
Correo electrónico: strolbertrodriguez@gmail.com  
Teléfono: +57 (314) 3780093  
Barranquilla - Atlántico

**Asunto:** **Siniestro: 117879997**  
**Placa asegurada: EHR666**

Estimado señor Rodríguez:

Con ocasión del accidente ocurrido el día 28 de agosto de 2022, reportado a la compañía el pasado 29 de agosto de 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placas **EHR666**, nos permitimos precisar que tal y como lo establece el código de comercio en su artículo 1077, para poder solicitar la afectación de la póliza en su amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de menor cuantía, se hace necesario demostrar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de los daños.

**"ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA.** *Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".*

Así las cosas y una vez analizada su solicitud de indemnización, se establece que en la misma no se aportan elementos que logren establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar del siniestro reclamado, además en el proceso de validación de las circunstancias por parte de la compañía se determinaron inconsistencias conforme a sus declaraciones las cuales requerimos que sean aclaradas.

De acuerdo con lo anterior, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** objeta totalmente la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Cordialmente,

**Firma Autorizada**

Vicepresidencia de Indemnizaciones

**Allianz** 

Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 10 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600600 / +57 (601) 5616695

Visítenos en [www.allianz.co](http://www.allianz.co)

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con John William Ramirez Colorado en el teléfono +57 (316) 523-3882, o a través del correo electrónico [john.ramirez@allianz.co](mailto:john.ramirez@allianz.co), donde con gusto lo atenderemos.

27/10/2022 11:18



Guamo Tolima. 01 De Octubre 2022

Señores:  
ALLIANZ SEGUROS S.A.

Asunto: Derecho de Petición Realizar nuevamente estudio referente al siniestro 117879997 presentando, para que sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar que se atienda la petición que más adelante formulare, de conformidad a los siguientes

Reciban un cordial saludo.

Mediante el presente escrito me dirijo de manera respetuosa a ustedes con el fin de realizar las siguientes aclaraciones respecto al siniestro 117879997 del día 28 de agosto del presente año en curso, en el cual se vio involucrado el vehículo de placa EHR666, y por el cual recibo una notificación de objeción de la Reclamación por parte de la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. en el cual encuentro falencias respecto al procedimiento.

1. En la notificación, indican que el reporte presentando a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A; fue presentado el día 29 de agosto de 2022, cuando en realidad el reporte presentando fue el día 28 de agosto de 2022. A la línea #265 área de Asistencia dónde se les informo lo sucedido dónde brindaron el servicio de Grúa y Transporte al lugar del accidente a la línea telefónica asistencia Allianz WhatsApp 3219969933 les compartí Registro fotográfico y ubicación del accidente dejando claro que el día 28 brindaron solo el servicio de transporte. la grúa que asistió el 28 de agosto del 2022 no era la correcta para ese tipo de rescate. Por ese motivo la extracción del vehículo lo realizaron el día 29 de agosto del 2022 Con una Grúa de Gancho

El personal de la grúa y transporte que asistieron el 28 de



----- Forwarded message -----

De: **ST. RODRIGUEZ** <[strolbertrodriguez@gmail.com](mailto:strolbertrodriguez@gmail.com)>  
Date: sáb, 1 de oct. de 2022 5:55 p. m.  
Subject: Derecho de petición caso siniestro 117879997  
To: <[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)>,  
<[tramite.siniestros@allianz.co](mailto:tramite.siniestros@allianz.co)>,  
<[perdidaspaciales@allianz.co](mailto:perdidaspaciales@allianz.co)>

Ocultar texto citado

 [WhatsApp Video 2022-10-01 at 4.56.20 PM.mp4](#)

 [WhatsApp Video 2022-10-01 at 4.57.52 PM.mp4](#)

 [WhatsApp Video 2022-10-01 at 5.01.02 PM.mp4](#)

 [WhatsApp Video 2022-10-01 at 5.02.09 PM.mp4](#)

 [WhatsApp Video 2022-10-01 at 5.02.10 PM.mp4](#)

 [Fotos del siniestro 28 Y 29 DE Agosto.pdf](#)

Guamo Tolima 01 De Octubre del 2022

Guamo Tolima. 01 De Octubre 2022

Señores:  
ALLIANZ SEGUROS S.A.

Asunto: Derecho de Petición Realizar nuevamente estudio referente al siniestro 117879997 presentando, para que sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar que se atienda la petición que más adelante formulare, de conformidad a los siguientes



Reciban un cordial saludo.

Mediante el presente escrito me dirijo de manera respetuosa a ustedes con el fin de realizar las siguientes aclaraciones respecto al siniestro 117879997 del día 28 de agosto del presente año en curso, en el cual se vio involucrado el vehículo de placa EHR666, y por el cual recibo una notificación de objeción de la Reclamación por parte de la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. en el cual encuentro falencias respecto al procedimiento.

1. En la notificación, indican que el reporte presentando a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A; fue presentado el día 29 de agosto de 2022, cuando en realidad el reporte presentando fue el día 28 de agosto de 2022. A la línea #265 área de Asistencia dónde se les informo lo sucedido dónde brindaron el servicio de Grúa y Transporte al lugar del accidente a la línea telefónica asistencia Allianz WhatsApp 3219969933 les compartí Registro fotográfico y ubicación del accidente dejando claro que el día 28 brindaron solo el servicio de transporte. la grúa que asistió el 28 de agosto del 2022 no era la correcta para ese tipo de rescate. Por ese motivo la extracción del vehículo lo realizaron el día 29 de agosto del 2022 Con una Grúa de Gancho  
El personal de la grúa y transporte que asistieron el 28 de agosto realizaron registrado fotográfico.

2. Las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, fueron aclaradas, cuando se presentó el reporte inicial de los hechos sucedidos y con las entrevistas presentadas con los respectivos investigadores, en los cuales fue entregado lugar, modo, fecha y hora de los hechos sucedidos, anexando fotografías de los hechos ocurridos, además en la primera entrevista se realizó el desplazamiento visita en el lugar del accidente con el respectivo "SEÑOR JAIDER" donde Realizo tomas de fotos y videos para dar claridad del tiempo, modo y lugar de lo sucedido.

Cabe de aclarar en la primera entrevista la cual fue notificada, que sería realizada por el señor DANIEL HUMBERTO CAMARGO DE SOINAF, el cual me manifiesta Que el estaba en Bogotá que pondría un compañero de trabajo a realizar el proceso



Ibagué a realizar el proceso.

Via telefónica se contacto el señor JAIME RAMÍREZ Tel. 3144656618 quien pudo obtener información que el es miembro activo de la policía nacional y el señor JAIDER Tel. 3102333143 quien fue la persona de dirigirse con Migo hasta el lugar del accidente a tomar fotos y videos. Dejo claro Que el que recibió mi declaración vía llamada WhatsApp fue el señor Patrullero JAIME RAMÍREZ. Para demostrar anexare las pruebas correspondientes en este documento.

3. En cuanto a la cuantía de los daños presentados, en ese momento no tenía conocimiento ya que el carro está en el taller autorizado por ALLIANZ. Día 31 de septiembre Realice la solicitud a Chevrolet Coltolima Colisión y solicite el valor de la reparación, la cual anexo. es de aclarar que es complejo obtener esta información ya que el taller manifiesta que debe ser la aseguradora la que me la puede brindar. ALLIANZ, el día 15 de septiembre del 2022 recibo la notificación donde declaran perdida total de una valorización de la pérdida del 75 % del vehículo. Emitida por Allianz

Recibo una llamada telefónica del número 3156467535 el día 15 de agosto del 2022 por parte del Señor Martín matiz funcionario de ALLIANZ la cuál me brinda información del proceso de la perdida total y los pasos a seguir dónde me direcciono a enviar documentos que debía diligenciar cómo Carta de Autorización, Formato para Transferencia Los cuales envié Correctamente.

Me informo los datos del señor Jhon Ramirez quien era el analista asignado de mi reclamación.

El cuál me puse en contacto vía WhatsApp al número 3165233882 ya que telefónicamente no contesta. Dónde me indico el proceso y inició proceso de asignación del tramitador y me solicito la cotización del vehículo Nuevo de las misma características del vehículo EHR666

4. Además, indican que se presentaron inconsistencias conforme a las declaraciones presentadas, que hasta el momento no he recibido de manera formal qué tipo de inconsistencia se presentaron, y hasta la fecha no me han hecho llegar ninguna copia de las entrevistas realizadas, en la cual la segunda entrevista no fui informado, Quienes la Realizaron de la Empresa INIE la realizan sin previa



4. Además, indican que se presentaron inconsistencias conforme a las declaraciones presentadas, que hasta el momento no he recibido de manera formal qué tipo de inconsistencia se presentaron, y hasta la fecha no me han hecho llegar ninguna copia de las entrevistas realizadas, en la cual la segunda entrevista no fui informado, Quienes la Realizaron de la Empresa INIF la realizan sin previa autorización de mi parte y cabe de resaltar que mi a esposa le realizan entrevista sin ella haber presenciado los hechos ocurrido, la cual llega minutos más tarde.

De acuerdo a los anterior mencionado, solicito a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A Realizar nuevamente estudio referente al siniestro presentando, para sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

Cordialmente;

ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO  
C.C. 11.08.933.852 Guamo Tolima  
Tel: 3143780093  
Correo electrónico: [stolbertrodriguez@gmail.com](mailto:stolbertrodriguez@gmail.com)



117879997.pdf





Derecho de petición caso siniestro 117879997 - Num de ticket: 016801803 Recibidos ☆



siniestrosautos@allianz.... 1 oct. para mí ^

De siniestrosautos@allianz.co  
 Para strolbertrodriguez@gmail.com  
 Fecha 1 de oct. de 2022 6:08 p. m.  
 Encryptación estándar (TLS)  
[Ver detalles de seguridad](#)

Apreciado (a) cliente,

Le confirmamos que su correo fue recibido, se iniciará el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 3 días hábiles, la compañía le confirmará el proceso a seguir.

Este es un mensaje automático, por favor no responda este email.

Num de ticket: 016801803

\*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*  
 \*\*\*\*\*

**ADVERTENCIA LEGAL**

Este mensaje va dirigido, de manera exclusiva, a su destinatario y contiene información confidencial y sujeta al secreto profesional, cuya divulgación no está permitida por la ley. En caso de haber recibido este mensaje por error, le

Guamo Tolima 19 de Octubre del 2022

Relato del hecho ocurridos el 28 de agosto del 2022

Siniestro: 117879997

El día 28 de agosto del 2022 me dirigía en mi vehículo de mi propiedad marca Chevrolet ónix turbo rs de placas EHR666 modelo 2021

Desde el guamo Tolima con destino la vereda Montalvo del municipio del espinal Tolima a Recoger a mi esposa y a mi hijo y un familiar que estaban en la vereda en mención.

Aproximadamente siendo las 18:30 por la via rural destapada de la vereda Montalvo llamado sector puente de san Bonifacio

Me dirigía a una velocidad aproximada de 30,40 kmh en una pendiente la via estaba angosta y en malas condiciones estaba oscuro no era la mejor visibilidad y al frente se veía monte, sentí un poco dura la dirección algo no normal y al accionar los frenos no respondía sonó algo en la parte de abajo del carro.

Al encontrarme en esa condición me dio miedo, desesperación mi acción en el momento fue quitarme el cinturón de seguridad y me tire del carro sin pensar que podía pasar. al momento de salir del carro, caí al suelo rodé hasta un cercado de la via.

Temblaba de los nervios del susto Me levante un poco mareado me dolía en pecho un poco de dificultad para respirar, me raspe el codo brazo izquierdo no veía el carro me angustie al no ver el carro camine en lo oscuro había un puente sin ninguna señalización donde en el precipicio se encontraba el carro volcado continuaba encendido

Mi primera acción fue llamar varias veces a mi esposa ya que la señal telefónica era pésima cuando logro tener comunicación y le informe lo que me había sucedido

Ella lleo con un primo a los 10 , 15 minutos después de yo haberla llamado

Llame al 123 informe lo que sucedió solicite asistencia por parte de la policía el cual no hicieron presencia

Llame al 119 bombero informando lo sucedido mi estado y las condiciones del vehículo.

La persona que atendió la llamada manifestó que estaba comunicado con bomberos Ibagué y que era otra jurisdicción la que le correspondía atender mi emergencia tomo mis datos como nombre completo número telefónico

información del lugar donde me encontraba y que informarían a bomberos del espinal para que me brindaran ayuda

Después me comuniqué con la aseguradora Allianz a la línea #265 informe al área de asistencia donde les informe lo sucedido como había sucedido, el tiempo en que sucedió y el lugar y las circunstancias como me encontraba que me encontraba y como se encontraba el vehículo.

Me informaron que realizarían la asignación de una atención médica de manera telefónica que debería esperar la llamada por parte del médico y que todo dependía si el médico autorizaba la atención en el lugar del accidente lo realizarían.

Y después debía comunicarme al #265 para la gestión del servicio de grúa y transporte

Aproximadamente Diez minutos después recibo una llamada telefónica por parte de una médica quien se identificó que era de Allianz. Me pidió que le narrara lo sucedido y los síntomas que presentaba dirección realizar la atención médica en el lugar del accidente, ya que en mi póliza contaba con esta asistencia, con el fin de brindarme una valoración.

Nuevamente me comuniqué con el área de asistencia donde programaron el servicio de grúa y transporte el cual estaba a disponibilidad del proveedor que debía esperar.

Al área de asistencia Allianz número de WhatsApp 3219969933 les compartí la ubicación donde sucedió el accidente y registro fotográfico en las condiciones como se encontraba el carro 28 de agosto del 2022

Aproximadamente a la hora después me llaman del área de asistencia y me manifiestan que no podían brindar el servicio de asistencia médica en el lugar del accidente ya que los proveedores ubicados en la ciudad de Ibagué no iban hasta el espinal que ellos solo atendían dentro de la ciudad.

Pasaron un par de carros por el lugar del accidente les hice señal de paro y no paraban, la acción que realizaban era acelerar más.

El servicio de grúa y transporte llegaron aproximadamente a las 23:00 donde manifestó el operario de la grúa que para realizar esa acción de retirar el vehículo del precipicio, debía ser una grúa de pluma o gancho ya que el carro se encontraba aproximadamente 4 metros y le era imposible con la grúa de planchón

27/10/2022 11:25

En ese momento el señor del transporte me informa que no me podía brindar el servicio de transporte debido a que ese servicio era atado a la grúa.

Le manifiesto que me diera un momento que me trataría de comunicar con Allianz a la línea #265 y les informo lo manifestado del servicio de transporte donde me dicen que espere un momento un par de minutos después me dicen que ya habían autorizado el servicio de transporte

Los señores de los servicios de la grúa y transporte realizaron tomas de registro fotográfico y nos alumbraron para poder lograr retirar las pertenencias que se encontraban en el carro como ropa, juguetes, la silla de transporte de bebés.

De igual manera se perdieron las pertenencias, de mi esposa de mi hijo y mi esposa, ropa de mi hijo, juguetes, dinero que se encontraba dentro del vehículo en el momento del siniestro

Me comuniqué al momento de retirarme del lugar del accidente a la línea #265 y les informo que el vehículo quedaría solo esa noche en el lugar del accidente donde me manifestaron que no me preocupara que ellos tenían conocimiento. Pero que no se hacían responsables.

Es dejar claro que la atención del área de asistencia no tuvo agilidad ni prioridad a mi requerimiento lo tomaron como si fuera una asistencia de básica Ej.: paso de corriente.

Teniendo en cuenta que era un accidente con volcamiento de un vehículo

No recibí ninguna orientación ni presencia por parte de ningún analista, funcionario o abogado de que hacer o pasos a seguir en lo sucedido en esos momentos de confusión y preocupación

Para cada requerimiento que realice me tocaba llamar a la línea # 265 no brindaron seguimiento a mi emergencia

me tocó llamar en varias ocasiones al # 265 con el fin de llevar a cabo la programación de la grúa gancho y grúa planchón para el rescate del vehículo el día 29 de agosto del 2022

en la cual me manifestaron que estaban en la búsqueda de un proveedor con ese tipo de grúa que era compleja encontrar.

Pero sería programada la grúa planchón para las 7:00 am del 29 de agosto 2022 que en el transcurso de la madrugada me informarían.

Estando en desplazamiento del servicio transporte del lugar del accidente a mi vivienda ubicada en el guamo Tolima en el guamo aproximadamente siendo las 00:20 día 29 de agosto del 2022 recibí una llamada telefónica del área de asistencias Allianz en la cual esta persona me pregunta el estado de salud que si me sentía mal podía acercarme a un centro médico donde le manifiesto que ya

me encontraba de mejor que gracias a Dios no había sufrido heridas de consideración y que tuvieran en riesgo mi vida, mi integridad

compraría un analgésico en una droguería, dejando en cuenta que la atención de valoración medica que direcciono Allianz no había llegado se disculpa en nombre de Allianz por no la prestación del servicio de asistencia.

Esta asistencia contemplado en la póliza que tengo con Allianz asistencia en carretera "emergencia y urgencia por accidente de tránsito los servicios dentro del territorio colombiano.

Donde le manifiesto que no era excusa que realizaría mi respectiva denuncia de esta inconsistencia presentada

Día 29 de agosto del 2022

Me desplazo hasta el lugar del accidente donde se encontraba el vehículo

El cual día 29 de agosto del 2022 siendo las 8 am no hacia presencia ninguno de los servicios programados

Aproximadamente a las 8:10 am Realice comunicación con Allianz al #265 al área de siniestros y informe lo sucedido y me asignaron el taller de reparación Chevrolet coltolima ubicado en Ibagué Tolima en la carrera 5 con 19

Aproximadamente 8:20 am nuevamente me comuniqué con la línea de asistencia en la cual solicite información de los servicios que no hacían presencia en la cual me dijeron que en 40 minutos me brindaban la asistencia que estaban en camino, les solicite información de contacto número de teléfono de los señores de la grúa y me manifestaron que por seguridad no lo pueden hacer que eran políticas de Allianz.

A las 10:00 me comuniqué nuevamente a la línea # 265 para con el fin de recibir información de los servicios ya que lo llegaban, me dicen que esperara un momento en línea pasado unos 5 minutos de espera me informan que la grúa de planchón se había pinchado.

El servicio de grúa planchón placa KZL132 y grúa gancho placa ATA639 llegaron a las 10:20 am

En la cual el operario de la grúa gancho inicio labores de rescate del vehículo en la cual en la extracción sufre más daños en los cuales le solicito que con cuidado me

responden que tranquilo que la aseguradora se hace responsable de todos los daños que ocurran.

Después el vehículo es montado a la grúa de planchón para ser trasladado al taller Chevrolet Ibagué asignado por Allianz

El operario me manifiesta él se encarga del trámite de entrega del vehículo al taller que no era necesario que yo hiciera presencia, De igual manera él tenía prohibido trasportar acompañantes.

Ese mismo día 29 del 2022 siendo las 2:14 pm recibo una llamada telefónica en la cual se identifica que es se llama diego del taller Chevrolet Ibagué para informarme que habían recibido el vehículo iniciarían el proceso de peritaje que debía esperar respuesta.

El día 30 de agosto del 2022 me comuniqué con la empresa AOA para llevar a cabo el proceso de entrega del vehículo relevo en la cual me agendaron cita para el día 31 de agosto del 2022 a las 11 am y llevar documento de identidad y una tarjeta de crédito con un cupo de 500.000 pesos para dejar en congelamiento por que sucedía alguna novedad con el vehículo sustituto.

Día 31 de agosto me hicieron entrega del vehículo relevo por un tiempo de 15 días debido a que debía esperar que me notificaran si era pérdida parcial o pérdida total ya que al ser declarado pérdida total sería un tiempo total de 20 días de vehículo relevo.

El día 06 de septiembre me llegó un correo de respuesta de formalización de la reclamación que el vehículo se encontraba en valoración por parte del taller.

Día 09 de septiembre en horas de la tarde me llamo un funcionario informándome que sería notificado formalmente a mi correo que el vehículo había sido declarado pérdida total por superar el 75% del valor de los repuestos y arreglos que yo debía estar atento entre el día 13 y 14 que me llamarían para indicarme el paso a seguir para la indemnización.

El día 15 de septiembre del 2022 me llamo el señor Martin matiz a informarme la pérdida total del vehículo el proceso a seguir para la indemnización, en la cual el primer paso era enviar los documentos solicitados carta de autorización de descuentos, autorización de pagos transferencia. Al correo de tramites de Allianz.

llamo paso un rato nuevamente me llamo y me dijo que estuviera pendiente que el me llamaba al otro día.

El día 21 de Septiembre del 2022

Día 18 de septiembre del 2022

Le escribí al WhatsApp con el fin de recibir información del proceso donde me Alas 10:55 me llamo el **señor Jairo Ramírez Carrillo** por WhatsApp y me informa que ya tenía los documentos en el guamo yo le manifesté que me encontraba a unos 15 minutos que por favor nos encontráramos en mi establecimiento mi dijo que la persona no podía ir hasta a ya que esa persona se encontraba en una papelería con los documentos que correspondía con el nombre de **Nelson** y que tenía una buzo rojo. En la cual llego a la papelería y me encuentro con esta persona quien Nelson es también mi conocido la primera acción es tomarme una foto de mi rostro que para enviársela a Jairo manifiesta que él es amigo de Jairo Ramírez Carrillo el cual labora como policía le había pedido el favor de imprimir ese documento y que yo debía firmar lo más rápido para el enviar eso en una buseta.

Me llega a mi correo electrónico la respuesta N. RSP 22-0000073

En la cual manifestaban

Respetado señor Rodríguez,

Día 19 de septiembre del 2022 Nos comunico a través de la Superintendencia

Financiera con radicado No.

Le realice llamadas telefónicas al analista de Allianz John Ramírez el cual era complejo ya que esta persona no contesta.

Le escribí por WhatsApp me identifique y le solicite información del paso a seguir ya que había realizado la respectiva entrevista con la persona de Soinaf

Y de igual manera le informé que había enviado una propuesta de compra del salvamento y pedí información del proceso de compra.

En la cual me manifiesta que solo se podía una sola opción llave en mano o compra del salvamento. Que en mi caso no se podía llevar acabo la venta del salvamento.

Me informo que se me estaba asignando un tramitador para el traspaso del vehículo a favor de la compañía Allianz.

Y me pidió que le enviara una cotización de mi concesionario de preferencia para comprar el vehículo de las mismas características al vehículo del siniestro.

El día 21 de Septiembre del 2022

Le escribí al WhatsApp con el fin de recibir información del proceso donde me informa que se había asignado el tramitador y se compraría el carro y realizarían el traspaso del del vehículo siniestro

le pregunto que como asegurado puedo realizar ese trámite pero que el tramitador tenia las firmas de Allianz también me informo que el salvamento tenía un valor de 28 millones donde le respondo que estaba fuera de mis costos, ya que esta compra la podría hacer consignando el valor a la cuenta bancaria de Allianz.

Día 22 de septiembre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta N. RSF 22-00000678

En la cual manifestaban

Respetado señor Rodríguez,

Recibimos su requerimiento en días pasados a través de la Superintendencia Financiera con radicado No.

1311663015443366558, en el que nos manifiesta su inconformidad con la demora en la definición de su

reclamación de los daños sufridos por su vehículo de placa EHR666, en el accidente de tránsito ocurrido el

día 28 de agosto de 2022.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado su reclamo el día 2 de septiembre

de 2022, en las instalaciones del taller Coltolima de la ciudad de Ibagué, realizamos un análisis pericial de

las afectaciones sufridas por el automotor, estableciendo que debido a que el costo de la reparación de las

mismas ascendían a un valor que representaba un monto superior al 75% del valor comercial del vehículo,

por lo que debemos indemnizar su reclamación con cargo a la cobertura de Daños de Mayor Cuantía. Esta

información fue notificada de manera telefónica y mediante su correo electrónico el pasado 14 de septiembre.

Lamentamos la experiencia ofrecida y aunque en principio, los retrasos en la definición de su reclamo, son

ajenos a nuestra gestión como su asegurador y sí atribuibles a la magnitud de los daños y la dificultad para

obtener información acerca del precio de las piezas de recambio de su vehículo, agradecemos su

retroalimentación toda vez que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y tomar

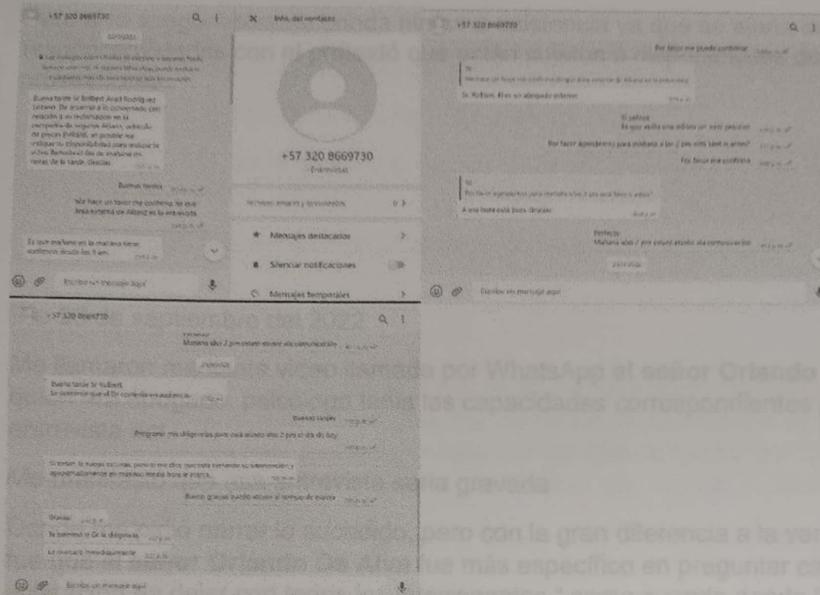
los correctivos necesarios para evitar que una situación como ésta vuelva a ocurrir.

Es de aclarar que Allianz no tienen una coordinación ni el manejo de la información fui informado el 15 de septiembre del 2022 no el 14 de septiembre como ellos informan.

Día 22 de septiembre del 2022

Me llamaron del número telefónico 3208669730 se identificó una señora de nombre Ángela cuervo en la cual me manifiesta que era para agendar una video llamada con un doctor de apellido Vargas que estuviera atento del WhatsApp que por ese medio me contactaría.

Siendo las 2:00 pm me escribieron con el fin de disponibilidad para agendar la entrevista con el abogado externo de Allianz. Quedando programada para el día 23 de septiembre del 2022 a las 2:00 pm



Me comuniqué con la línea #265 y pedí información que entrevista realizarían ya que no me habían informado de manera formal Allianz en la cual me manifiestan que no tenían conocimiento que debían escalar el caso con el analista John Ramírez.

Le escribí al WhatsApp del analista que me brindara información de esta entrevista que estaban coordinando el analista leyó el mensaje, pero no me respondió seguí insistiendo la llamada telefónica donde me contesto que hiciera lo que dijeran

23 de septiembre 2022

Le envié un correo electrónico al señor John Ramírez en la cual puse en conocimiento mi queja y pidiendo una reparación por la no prestación de la asistencia médica en la póliza la cual está plasmada dentro del contrato

Y poniendo en ejemplo: yo como asegurado no realizo el pago de la póliza que sucede no me brindan ninguna asistencia etc.

Pero si la aseguradora no brinda ninguna asistencia ya que se ajena de responsabilidades con el pretexto que están sujetos a disponibilidad de los proveedores.

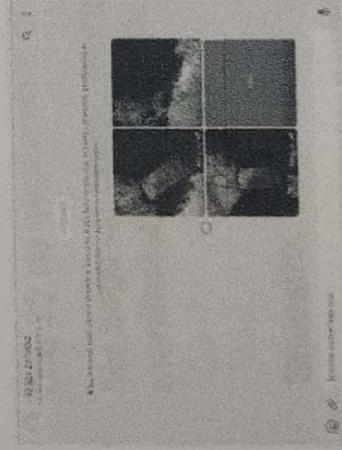
Dia 23 de septiembre del 2022

Me llamaron mediante video llamada por WhatsApp el señor **Orlando De Alva** quien era abogado, psicólogo tenia las capacidades correspondientes para la entrevista ect.

Me manifestó que esa entrevista seria gravada

Donde me pidió narrar lo sucedido, pero con la gran diferencia a la versión anterior fue que el **señor Orlando De Alva** fue más específico en preguntar cada aclaración en dejar con todos los interrogantes " como, cuando, donde " Esta entrevista fue muy diferente a la anterior presentada al **señor Jairo Ramírez** una declaratoria de los hechos del siniestro y en el caso de la entrevista con el señor Orlando de Alva. Fue como un interrogatorio al mismo momento me manifestó que si yo había compartido registro fotográfico del accidente debido a que el solo tenía el informe del investigador pero que no le había enviado fotos ni tampoco videos pero que por favor se los enviara

Le compartí imágenes del siniestro y videos del lugar de los hechos por WhatsApp al número 3232373592



También me pidió el número telefónico de mi esposa que para llamarla y entrevistarla en la cual en el mismo momento que estaba realizándome la entrevista llamaron a mi esposa para preguntar lo mismo que me estaba preguntando no se con que fin si era que mi versión era falso o que sucedida.

Día 27 de septiembre del 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placa

Me llegó un correo electrónico de confirmación de Gestión de Reclamaciones

RFC 22/0006203 con un tiempo de respuesta 10 días hábiles

Esta reclamación fue la enviada al correo electrónico del señor John Ramírez el día 23 de septiembre del 2022

4 días después fue radicada al área correspondiente para demostrar las

Día 27 de septiembre del 2022 usándose los hechos, así como la cuenta de los

Le escribo al señor John Ramírez con el fin de recibir información del estado de la reclamación en la cual me manifiesta que no tenían el informe que se había contactado con el investigador y la respuesta era que no habían podido confirmar unas circunstancias del evento que no eran claras que cuando él tuviera información me comentaba.

Día 28 de septiembre del 2022 entiendo que logran establecer las condiciones de

Me comuniqué con la línea # 265 con el fin de recibir información del estado de la reclamación en la cual la persona que me atendió realizó comunicación con el analista y que le había manifestado a ella que se encontraba en reunión con la gerencia de indemnizaciones y que en el transcurso del día me brindarían una respuesta formal.

Ese día no me llegó ninguna respuesta formal para serla, formal y oportuna de conformidad con lo establecido en la ley, requiriendo cualquier pago que se pretenda por este concepto

Día 29 de septiembre del 2022

Me llegó un correo electrónico informando la objeción de mi reclamación en la cual manifestaba lo siguiente

Siniestro: 117879997 en la cual me dice que si tiene que documentar que la

Placa asegurada: EHR666 de la zona de desastres manifestando la conformidad. Y

Estimado señor Rodríguez:

Con ocasión del accidente ocurrido el día 28 de agosto de 2022, reportado a la compañía

el pasado 29 de agosto de 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placas EHR666,

nos permitimos precisar que tal y como lo establece el código de comercio en su artículo

1077, para poder solicitar la afectación de la póliza en su amparo de pérdida parcial del

vehículo por daños de menor cuantía, se hace necesario demostrar las circunstancias de

tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de los daños.

“ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”.

Así las cosas y una vez analizada su solicitud de indemnización, se establece que en la misma no se aportan elementos que logren establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar del siniestro reclamado, además en el proceso de validación de las circunstancias por parte de la compañía se determinaron inconsistencias conforme a sus declaraciones las cuales requerimos que sean aclaradas.

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. objeta totalmente la reclamación

presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Día 30 de septiembre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 para recibir información de la objeción la cual no entendía si yo había aportado todo lo solicitado la persona que me atendió me informó que faltaron fotos en la cual me dice que si tenía inconformidad por la objeción debía enviar una carta de desacuerdo manifestando la inconformidad. Y aclarando que yo había aportado toda la prueba.

Día 30 de septiembre del 2022

Realice la llamada telefónica al señor John Ramírez de diferentes números ya que cuando le marco de mi número telefónico personal no contesta insistí en varias ocasiones hasta que por fin contesto le pedi información el por qué objetaron mi reclamación, me manifestó que hubieron inconsistencias una principal era el motivo de yo no haber ido al médico donde le manifiesto que el área de asistencia fueron las que programaron la asistencia de atención medica telefónica y atención medica en el lugar del accidente el cual nunca brindaron. Yo al sentirme con afectaciones leves en mi cuerpo del golpe no vi la necesidad de dirigirme a un hospital.

Me manifiesta que me había importado más el carro.

Es de aclarar que es mi patrimonio y el de mi familia y Allianz objeto mi reclamación

Le doy a saber al señor John que hubo inconsistencias en la entrevista realizada por la empresa SOINAF y el investigador DANIEL HUMBERTO CAMARGO en la investigación en la cual había un miembro activo de la policía nacional colombiana realizando funciones ajenas del servicio donde me manifiesta que podía ser que la policía tenía convenios.

Evidencio que el trato recibido por el señor John Ramírez tomo una aptitud de tratarme como una persona que estuviera realizando fraude.

Día 30 de septiembre del 2022

Día 04 de octubre del 2022

Me comuniqué con **CHEVROLET COLTOLIMA** en la cual solicite la cotización de la reparación de mi vehículo en la cual me manifiestan que debía solicitarla a la aseguradora en la cual es de tener en cuenta Artículo 1077 código de comercio **CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.**

con el mayor respecto de los lectores de este documento no tengo un taller o un concesionario para saber esos valores. Pero la aseguradora se escuda con ese artículo 1077 código de comercio para no pagar la indemnización

Expuse el caso a la persona de taller Chevrolet y me comprendió en el estado de desesperación con el fin de llevar a cabo una apelación de esa objeción y finalmente me compartió a mi correo esta cotización de repuestos y arreglos del vehículo EHR666

27/10/2022 11:27

Día 01 de octubre del 2022

Realice el envío formalmente de un derecho de petición con los soportes correspondiente con imágenes con ubicación tomadas el día del siniestro a los correos electrónicos

[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co) [tramite.siniestro@allianz.co](mailto:tramite.siniestro@allianz.co)

en la cual el día 01 de octubre recibo de recibido a mi correo electrónico la respuesta del correo [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) que se iniciaría el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 3 días hábiles la compañía le confirmara el proceso a seguir Numero de ticket: **016801803**

pasaron esos 3 días hábiles y no hubo respuesta.

Día 02 de octubre del 2022

Recibo a mi correo electrónico la respuesta desde el correo [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) la confirmación de recibido que se iniciaría el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 8 días hábiles la compañía me informaría el proceso a seguir Numero de Ticket: **016802875**

pasaron esos 8 días hábiles y no hubo respuesta.

Día 04 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 con la finalidad de solicitar ampliación en la custodia del vehículo EHR666 ya que me encontraba a la espera de la respuesta por parte de Allianz a mi derecho de petición en la cual me dijeron que iban a llamar al señor analista John Ramírez para pedir autorización en la cual como es de costumbre no les contesto en ese caso me manifestaron en el área de asistencia que escalarían el caso con el jefe inmediato de esa área pero debía esperar 2 días hábiles para una respuesta. Y sería de importancia que si autorizaban el servicio de grúa yo como propietario debía estar en el taller de Chevrolet dándome cuenta del retiro del vehículo.

Día 07 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 a recibir información del estado de dicha aprobación y me manifestó esta persona que no tenía ninguna notificación en la plataforma que se comunicaría con el analista para que le brindara información en la cual le manifesté que Dios nos concediera el milagro que el

señor John Ramírez contestara el teléfono en la cual pasado unos minutos me dijeron que efectivamente el señor Analista John Ramírez no contesto

El cual el supervisor de turno del área autorizo provisionalmente la custodia que estarían atentos a mi requiriendo para desplazar el vehículo del taller Chevrolet a parqueadero de custodia de Allianz.

Me informaron también que la póliza se encontraba cancelada desde el día 28 de agosto del 2022 debido a la perdida del valor asegurado.

Dejando claro que Allianz no me ha realizado la respectiva notificación formal de la poliza la cual estos pagando puntualmente.

**Finesa** Presentador especializado

**Finanprimas**

**ESTADO DE CUENTA**

**INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

NOMBRE	ROBERT AYOZ RODRIGUEZ LOZANO
TELÉFONO	310 973 852
EMAIL	ROBERTA@FOL.COM

**INFORMACIÓN DE LA OBLIGACIÓN**

NÚMERO	20184210
FECHA DE EMISIÓN	29-08-2022
VALOR DE EMISIÓN	\$ 1.875.776
PLAZO	11
ASEGURADORA	ALLIANZ

**ESTADO DE LA OBLIGACIÓN**

CANTIDAD PAGADA	2
CANTIDAD PAGANDA	0
CANTIDAD PAGANDA	0
VALOR CUOTA	\$ 174.251
PAGO DE PASO	11
FECHA DE PASO	29 DE CADA MES

**HISTORIAL DE PAGOS REALIZADOS**

FECHA PAGO	VALOR PAGO	SEGURO CAPITAL	INTERES PASIVA	OTROS PAGOS
29-08-2022	375.000	300.000	75.000	0
29-08-2022	375.000	375.000	0	0

**Detalle de la**

Descripción	Referencia	Valor pagado
Valor a pagar de la póliza No. 23128502 correspondiente a la referencia	7001800215216	\$1.875.776

**Resumen de la**

Valor a pagar	\$1.875.776,00
Referencia del contrato	7001800215216
No. póliza	20184210
Fecha del cheque	2022-08-31
Estatus financiero	PSE

Día 11 de octubre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta de mi queja por la no prestación del servicio de asistencia medica en el lugar de los hechos

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del Call Center, referente a la demora en la prestación del servicio de traslado básico el día 28 de agosto, le informamos que: De acuerdo con lo expuesto, se evidencia una desviación en cuanto a la no disponibilidad en la red de proveedores para la atención, lo que deriva en la no prestación de la asistencia y posterior inconformidad del asegurado la cual se toma como procedente. Así las cosas, hemos procedido a retroalimentar al área responsable a fin de que, implementadas las acciones de mejora enfocadas en la optimización de la red de proveedores en la zona, podamos cumplir oportunamente con la promesa de prestación de servicio a nuestros asegurados. Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio, por lo cual manifestamos nuestras disculpas y gracias a sus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos. Como medida de resarcimiento realizaremos la entrega de Bonos, por un valor total de \$50.000 COP (cincuenta mil pesos), los cuales llegarán a su domicilio en los próximos días con las Indicaciones para redimirlos.

Día 13 de octubre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta de la queja N. REC 22/0006213

Respuesta queja No. REC 22/0006213

Respetado Sr. Rodríguez.

En atención a su requerimiento recibido en días pasados a través de nuestro Contac Center, referente a su

solicitud de información relacionada con los procesos investigativos realizados con relación al evento

reportado el 28 de agosto de 2022 con el vehículo de placas EHR666, queremos informarle:

Una vez recibida su solicitud validamos que la compañía solicito el apoyo a la empresa INIF para que nos pueda establecer las circunstancias de modo tiempo y lugar de los hechos como las características previas y posteriores a los hechos, ahora bien, conforme a los procedimientos de la mencionada empresa y sus colaboradores, no tenemos injerencia frente a las personas que intervienen dentro de los procesos, pero si tenemos parametrizado que todos los procesos realizados sean consentidos por el entrevistado y las personas involucradas toda vez que ninguna persona se obliga a contestar, es así que a su aseveración de violar sus derechos no estamos de acuerdo.

Sin embargo, al ser una gestión pagada por la compañía y procesos destinados para el fin expuesto anteriormente, Allianz se reserva a entregar y divulgar estos elementos siendo propiedad de la compañía.

**Dejando claro que la aseguradora Allianz esta omitiendo mencionar es esta respuesta la empresa SOINAF la cual fue la primera en realizar la investigación**

Día 17 de octubre del 2022

No comuniqué con la línea #285 con el fin de recibir información de cual era la causa de invitación a reclamación y al mismo tiempo le pedí información del estado de respuesta de mi derecho de petición radicado el día 07 de octubre del 2022 en la cual me manifiesta que en el sistema no encontraba respuestas pendientes referente a derecho de petición.

Día 14 de septiembre del 2022

Me comunico con el taller de Chevrolet coltolima colisión a validar donde se encontraba el vehículo EHR666 en la cual me manifiestan que lo habían retirado el día 29 de octubre del 2022 y desconocían el paradero del vehículo.

Día 14 de septiembre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 Allianz con el fin de recibir información del vehículo EHR666 y me manifiestan que validando en el sistema no tienen conocimiento de donde se encuentra el vehículo que procederían a escalar el caso con el analista John Ramírez y ese proceso tomaba un tiempo de 2 días hábiles

Me logro comunicar desde otra línea con el señor John Ramírez y le solicito información del paradero y estado actual del vehículo en la cual que no tenía el computador para saber que tampoco sabe cuál es el paradero del vehículo, el cual le manifiesto que procedería a realizar una denuncia penal por hurto ya que no me brindan información del vehículo que Allianz no ha respondido por la reclamación pero no brindan la información del paradero del vehículo me responde que estoy en todo mi derecho de hacerlo en ese mismo y manifiesta que el ha enviado correos electrónico informándome que el carro lo desplazarían y en la cual esta injuria por parte del señor analista, en ningún momento he recibido correos electrónicos de parte del señor John Ramírez y Allianz el paradero actual del vehículo. le manifieste que no era mi culpa que la compañía Allianz tengan colaboradores mediocres en no brindar información de mi vehículo donde me manifiesta que no continuaba la llamada que debía enviarle correos electrónicos.

Día 17 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 con el fin de recibir información de cual era la carta de invitación a reclamación y al mismo tiempo le pedí información del estado de respuesta de mi derecho de petición radicado el día 01 de octubre del 2022 en la cual me manifiesta que en el sistema no encontraba respuestas pendientes referente a derecho de petición.

27/10/2022 11:28

Día 18 de octubre del 2022

Me comunico con el señor Jonh Ramirez la personal a la cual le realice la consulta jurídica de mi caso donde esta persona le solicita información del paradero del carro y le manifiesta que el vehículo se encontraba en Bogotá, al mismo momento esta persona le pide información del proceso de la objeción de la reclamación y manifiesta que hubieron inconsistencias las cuales Allianz no brinda

En pocas palabras el señor se refiere que hubo fraude.

El señor Jhon Ramirez manifiesta que yo Rolbert Rodríguez me había importado mas el carro y no mi salud por no haberme dirigido al medico

Donde le hablo al señor John y le manifiesto que si no había sufrido heridas de consideración o que limitaran mi movilidad y atentaran contra mi vida no determine necesario asistir al médico.

Me manifestó que él había recibido direccionamiento de Allianz no tener dialogo conmigo.

**Guamo Tolima**

**19 de octubre del 2022**

Conformo a lo anteriormente expuesto, y teniendo como elemento axial

El derecho de petición el artículo 23 de la constitución política de Colombia

Me permito solicitar:

#1 sede tramite al derecho de petición enviado y Radicado el día 01 de Octubre del 2022 enviado al correo electrónico [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) número de ticktet 016801803

Cuyo texto se transcribe nuevamente a continuación con los anexos y evidencias suficientes que demuestran la ocurrencia y notificación oportuna reportado del siniestro n° 117879997

27/10/2022 11:28

Guamo Tolima. 01 De Octubre 2022

Señores:  
ALLIANZ SEGUROS S.A.

Asunto: Derecho de Petición Realizar nuevamente estudio referente al siniestro 117879997 presentando, para que sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar que se atienda la petición que más adelante formulare, de conformidad a los siguientes

Reciban un cordial saludo.

Mediante el presente escrito me dirijo de manera respetuosa a ustedes con el fin de realizar las siguientes aclaraciones respecto al siniestro 117879997 del día 28 de agosto del presente año en curso, en el cual se vio involucrado el vehículo de placa EHR666, y por el cual recibo una notificación de objeción de la Reclamación por parte de la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. en el cual encuentro falencias respecto al procedimiento.

1. En la notificación, indican que el reporte presentando a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A; fue presentado el día 29 de agosto de 2022, cuando en realidad el reporte presentando fue el día 28 de agosto de 2022. A la línea #265 área de Asistencia dónde se les informo lo sucedido dónde brindaron el servicio de Grúa y Transporte al lugar del accidente a la línea telefónica asistencia Allianz WhatsApp 3219969933 les compartí Registro fotográfico y ubicación del accidente dejando claro que el día 28 brindaron solo el servicio de transporte. la grúa que asistió el 28 de agosto del 2022 no era la correcta para ese tipo de rescate. Por ese motivo la extracción del vehículo lo realizaron el día 29 de agosto del 2022 Con una Grúa de Gancho

El personal de la grúa y transporte que asistieron el 28 de agosto realizaron registrado fotográfico.

2. Las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, fueron aclaradas, cuando se presentó el reporte inicial de los hechos sucedidos y con las entrevistas presentadas con los respectivos investigadores, en los cuales fue entregado lugar, modo, fecha y hora de los hechos sucedidos, anexando

fotografías de los hechos ocurridos, además en la primera entrevista se realizó el desplazamiento visita en el lugar del accidente con el respectivo "SEÑOR JAIDER" donde Realizo tomas de fotos y videos para dar claridad del tiempo, modo y lugar de lo sucedido.

Cabe de aclarar en la primera entrevista la cual fue notificada, que sería realizada por el señor DANIEL HUMBERTO CAMARGO DE SOINAF, el cual me manifiesta Que el estaba en Bogotá que pondría un compañero de Ibagué a realizar el proceso.

Via telefónica se contactó el señor JAIME RAMÍREZ Tel. 3144656618 quien pudo obtener información que el es miembro activo de la policía nacional y el señor JAIDER Tel. 3102333143 quien fue la persona de dirigirse con Migo hasta el lugar del accidente a tomar fotos y videos.

Dejo claro Que el que recibió mi declaración vía llamada WhatsApp fue el señor Patrullero JAIME RAMÍREZ.

Para demostrar anexare las pruebas correspondientes en este documento.

3. En cuanto a la cuantía de los daños presentados, en ese momento no tenía conocimiento ya que el carro está en el taller autorizado por ALLIANZ. Día 31 de septiembre Realice la solicitud a Chevrolet Coltolima Colisión y solicite el valor de la reparación, la cual anexo. es de aclarar que es complejo obtener esta información ya que el taller manifiesta que debe ser la aseguradora la que me la puede brindar. ALLIANZ, el día 15 de septiembre del 2022 recibo la notificación donde declaran perdida total de una valorización de la pérdida del 75 % del vehículo. Emitida por Allianz

Recibo una llamada telefónica del número 3156467535 el día 15 de agosto del 2022 por parte del Señor Martín matiz funcionario de ALLIANZ la cuál me brinda información del proceso de la perdida total y los pasos a seguir dónde me direcciono a enviar documentos que debía diligenciar cómo Carta de Autorización, Formato para Transferencia Los cuales envié Correctamente. Me informo los datos del señor Jhon Ramirez quien era el analista asignado de mi reclamación.

El cuál me puse en contacto vía WhatsApp al número 3165233882 ya que telefónicamente no contesta. Dónde me indico el proceso y inició proceso de asignación del tramitador y me solicito la cotización del vehículo Nuevo de las misma características del vehículo EHR666

4. Además, indican que se presentaron inconsistencias conforme a las declaraciones presentadas, que hasta el momento no he recibido de manera formal qué tipo de inconsistencia se presentaron, y hasta la fecha no me han hecho llegar ninguna copia de las entrevistas realizadas, en la cual la segunda entrevista no fui informado, Quienes la Realizaron de la Empresa INIF la realizan sin previa autorización de mi parte y cabe de resaltar que mi a esposa le realizan entrevista sin ella haber presenciado los hechos ocurrido, la cual llega minutos más tarde.

De acuerdo a los anterior mencionado, solicito a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A Realizar nuevamente estudio referente al siniestro presentando, para sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

#2 que como consecuencia de haber cumplido los requisitos de la compañía consagrados en el contrato de seguro, revoque de forma inmediata la decisión de objeción y consecuentemente sede cumplimiento al reconocimiento de siniestro y a la entrega de un vehículo 0km de las mismas características como está contemplado en la póliza.

Habida consideración de que mediante comunicación del 15 de septiembre del 2022 la compañía Allianz establece que debe indemnizar por pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía, con lo cual se puede colegir que dicho documento tiene como fundamento el elenco probatorio. Dando aplicación con la carga probatoria que establece el artículo 1077 del código de comercio, con lo cual la decisión de la compañía de seguros es totalmente contraevidente y entraña – Per-se una via de hecho al violar el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la constitución política de Colombia, precisando que el vehículo ya se encuentra bajo custodia de la compañía

Cordialmente  
Rolbert avad Rodríguez lozano  
Cc. 1108933852  
Correo electrónico: [strolbertrodriguez@gmail.com](mailto:strolbertrodriguez@gmail.com)



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Medellin; diciembre 14 de 2022

Señor  
**RODRIGUEZ LOZANO ROLBERT AVAD**  
Guamo

Asunto: Respuesta comunicado / requerimiento / queja **No. REC 22-0007674**

**Respetado Sr. Rodriguez**

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del call center, referente a la cancelación de la póliza de autos No. 23138362, le informamos que se encuentra cancelada por cese de riesgo a partir del 28 de agosto de este año.

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](mailto: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,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'AR' followed by a period.

**Adriana Rocío Castro Espinosa**  
Directora Oficina del Cliente



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C, 28 de diciembre de 2022

Señor  
**RODRIGUEZ LOZANO,ROLBERT AVAD**  
Guamo - Tolima

Asunto: Respuesta queja **RSF 22/0000929**

**Respetado Sr. Rodriguez**

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera con radicado No.1311671457638703479, para aclarar el estado y la cobertura de la póliza de autos No.23138362 que ampara el vehículo de placa EHR666, al respecto le informamos lo siguiente.

Analizado su caso, identificamos que la póliza de Autos No. 23138362 fue inicialmente cancelada por "Cese De Riesgo" a fecha 28-08-2022, teniendo en cuenta el siniestro en trámite 117879997 el cual se apertura afectando la cobertura de pérdidas de mayor cuantía en la fecha indicada, sin embargo dicho siniestro fue objetado por la compañía (Adjuntamos soporte de notificación).

Por lo tanto, se procede a reactivar la póliza y a cancelar por decisión de la compañía, de conformidad con el artículo 1071 del Código de Comercio, generando la devolución de la prima no causada. Su póliza finaliza el 05-01-2023.

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](mailto: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

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

## REFERENCIA

### 1. Destino del informe:

Doctor  
**LUIS CARLOS PÉREZ**  
 Director Operativo INIF Ltda.  
 Ciudad.

Conforme a lo establecido en los artículos 206 (sobre observación en las técnicas de entrevista) 209 (sobre informe de investigador de campo), 255 (sobre la recolección, protección y entrega de información) y 275 (sobre los EMP) del C.P.P, así como el artículo 1077 del C. Comercio y artículos 167 y 226 del CGP (sobre la carga de la prueba y el dictamen pericial); me permito rendir el siguiente informe:

### 2. Actuaciones realizadas:

- Se graba la información en audio y video suministrada por el **ASEGURADO**, referente al siniestro del vehículo de placas **EHR666**, el señor **ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO IDENTIFICADO CON CÉDULA DE CIUDADANÍA 1.108.933.852**; previa explicación de derechos y obligaciones legales, sobre la voluntariedad del procedimiento y normas sobre el derecho a no auto incriminarse o incriminar a sus parientes.
- Se indican y mencionan los puntos principales del consentimiento informado que autoriza la realización de la entrevista y su grabación en audio y video, y se hace una nueva explicación detallada del procedimiento durante la entrevista.
- INIF y A & H custodian la grabación de la entrevista en disco extraíble y se inicia el protocolo de custodia a dicho elemento.

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

### 3. Descripción clara y precisa de la forma, técnica e instrumentos utilizados:

La información obtenida es recolectada en medios digitales descrita con anterioridad, la recolección se efectuó por parte del Psicólogo Forense HELMER ORLANDO VARGAS, quien se desempeña Perito Forense acreditado en el ámbito de los seguros; experto en Psicología del Testimonio; y quien labora como perito en A&H FORENSIC INVESTIGATION SAS, Nit. 900533042-1, como lo establece el Art. 226 de la ley 1564 de 2012, acredita idoneidad como Investigador Criminal, Especialista en Psicología Forense, Magíster en Psicología Jurídica y Forense y Psicofisiólogo Forense, con experiencia en detección del fraude; teniendo en cuenta el servicio solicitado por **ALLIANZ SEGUROS**. Se utiliza la técnica de evaluación de la consistencia del testimonio con base en indicadores cognitivos (publicación de la Universidad Nacional, INIF y el Ps. Vargas, H.) sustentado en la teoría forense de la psicología del testimonio, experiencia en el sector de los seguros y publicaciones con expertos sobre este tema.

Se usaron: Video Cámara Marca SONY, modelo FDR-X3000, propiedad de A & H FORENSIC INVESTIGATION SAS, Nit. 900533042-1.

Grabadora de Voz marca PHILIPS, VoiceTracer, S/N DVT61100054249, propiedad de A & H FORENSIC INVESTIGATION SAS, Nit. 900533042-1.

#### 3.1 Acreditación del perito, idoneidad y experiencia (Art. 226 de la Ley 1564 de 2012)

El perito es: Psicólogo de la Universidad Católica de Colombia, Magíster en Psicología Jurídica de la Universidad Santo Tomás, Especialista en Psicología Forense de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, estudió Evaluación Forense de la Universidad Nacional de Colombia, Psico Fisiología Forense y Poligrafía del Latinamerican Polygraph Institute, Abogado de la Universidad La Gran Colombia, Estudiante de Especialización en Derecho Penal y Criminología.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

En el área de seguros: es Junto con INIF el gestor del protocolo de intervención para casos con indicadores de fraude a través del análisis del testimonio y de documentación aportada del mismo. Para lo cual junto con INIF han realizado publicaciones académicas entre ellas con la Universidad Nacional de Colombia. sobre la psicología forense y del testimonio aplicada a posibles casos de fraude a los seguros y otra publicación con la Fundación Universitaria Konrad Lorenz sobre la misma temática. El INIF aporta conocimiento académico al sector asegurador para facilitar la detección y prevención del fraude a los seguros. El perito ha participado en otras investigaciones, publicaciones y tesis sobre el mismo tema. Además, en la Investigación e instrucción en técnicas de detección y prevención del fraude, al sector asegurador y capacitación a autoridades judiciales.

El perito es docente de la Universidad Externado de Colombia en el posgrado en Auditoria Forense 2019-2020. Desde 2012 ha sido consultor privado en temas relacionados con seguridad y el crimen organizado para una multinacional. Es perito forense privado para la defensa técnica en procesos penales, civiles, comerciales y de familia. Es junto con INIF el expositor sobre la aplicación de la psicología forense en el fraude a los seguros en Colombia, y ha sido ponente en el Congreso Internacional en sobre Fraude a los seguros de COPADES - entidad Centro Americana. También, expositor en el Simposio Internacional de Fraude a los seguros de INIF sobre la entrevista como técnica antifraude. Expositor En Puerto Rico en abril de 2018 sobre la aplicación de la psicología forense en el fraude a los seguros. Invitado al congreso COPADES en Agosto 2018 en Costa Rica para ser ponente sobre la aplicación de la psicología forense en el fraude a los seguros. Invitado como ponente al XIV Congreso Internacional sobre Fraude en el Seguros en septiembre de 2019 en Buenos Aires Argentina. En 2012: ponente sobre la entrevista como técnica antifraude en Honduras en la Cámara Hondureña de Aseguradoras.

Es investigador criminal e hizo curso de detective agente en el DAS (curso 80), para la época docente en temas relacionados con Crimen Organizado en la Escuela Superior de Inteligencia y Seguridad Pública Aquimindia, con 6 cursos con agencias de Estados Unidos, uno con agencia Alemana y otro con Agencia Argentina sobre crimen organizado. Institución donde logró 6 ascensos por estudios y méritos y 15 felicitaciones, incluyendo el Escudo de

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

la institución uno de los máximos reconocimientos por la lucha contra el crimen organizado. Tiene otros cursos de actualizaciones.

El perito ha realizado alrededor de 3000 entrevistas y análisis de caso con indicadores para Bolívar, Solidaria, HDI, Allianz, Liberty, Sura, Mapfre, QBE, Chubb, SBS, Previsora, Seguros del Estado, Equidad y ha sustentado los informes frente a las autoridades que lo han requerido, constancia de ello reposa en el Instituto Nacional de Investigación y Prevención del Fraude – INIF Ltda.

- 4. Control de legalidad de evidencia o documentación recopilada durante las entrevistas:** En caso de que durante la entrevista se recaude o incorpore información documental que sea útil y pertinente para la resolución del caso, directamente por la persona dueña de la información, este sería el mecanismo por excelencia para darle el respectivo control de legalidad, para que pueda obrar dentro de la documentación del caso, que reposa en la compañía de seguros e INIF LTDA.

Durante la entrevista se menciona a la persona entrevistada, que en Colombia existen leyes de protección de datos personales, motivo por el cual se pregunta si tiene alguna dificultad con que INIF o su firma de investigación, realice verificaciones y consultas de información en relación licencias de conducción, propiedad, tenencia y tradición del vehículo, cámaras de seguridad y demás información relacionada con el esclarecimiento de las circunstancias del siniestro, incluyendo actividades de campo.

**5. Objetivo de la diligencia:**

HELMER ORLANDO VARGAS, con cédula de ciudadanía No. 5.697.847, T.P. 119865, actuando como Psicólogo Forense e investigador, experto en evaluación de la credibilidad del testimonio en el ámbito de los seguros, teniendo en cuenta el servicio solicitado por ALLIANZ SEGUROS; consistente en recopilar información sobre el siniestro reclamado por el ENTREVISTADO en esta compañía de seguros, lo anterior con el propósito de:

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>	 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46	
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS	
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>	
	Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	

1. Evaluar la consistencia del testimonio relacionado con el siniestro del bien asegurado.
2. Conocer detalles sobre la ocurrencia del siniestro y obtener evidencia para la toma de decisiones por parte de la compañía.
3. Contrastar el relato con la demás documentación aportada por la compañía.
4. Ampliar la información que permita continuar dando curso a la investigación pertinente y facilitar la toma de decisiones.
5. Usar la información a petición del cliente, INIF y Allianz Seguros para la elaboración de un dictamen pericial para ser sustentado ante la autoridad que lo requiera.

#### 5.1. Análisis de credibilidad:

**Resultado de la entrevista: Testimonio probablemente INCONSISTENTE, toda vez que existe:**

- Inconsistencia en los hechos relatados por el entrevistado.
- Incoherencia entre los relatos de la presente entrevista y los hallazgos encontrados en informes previos por la firma de investigación.
- No posible confirmación de la ocurrencia del siniestro e identificación de elementos que lo respalden en las circunstancias relatadas por el asegurado.

## 6. Personas entrevistadas

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			



**6.1 ASEGURADO:** Rolbert Avad Rodríguez Lozano. **Identificación:** 1.108.933.852. **Edad:** 29 años. **Escolaridad:** Técnico en sistemas y mecánica automotriz. **Licencia de conducción:** Vigente.

## 7. Hipótesis de trabajo:

**Principal:** El siniestro continúa presentando indicadores de fraude, a pesar de que el asegurado envió registro fotográfico de la ocurrencia del siniestro y no se hallaron numerosas contradicciones en su testimonio, ya que de hecho está bastante documentado; (más que aspectos inusuales). Aun así, hay varias alertas, por ejemplo, el asegurado refiere complicaciones económicas en su trabajo, y meses antes del accidente, el asegurado compró la cartera del crédito del auto, es decir, que este al momento del siniestro no estaba pignorado, por lo tanto, la indemnización sería para el asegurado, aunque llama la atención, porque según esta misma persona, el tipo de indemnización sería un auto nuevo cero kilómetros, y no sería de tipo económica.

Estaríamos frente a un siniestro simulado, en el que el asegurado, aprovechando su conocimiento y documentación en temas de vehículos y reclamaciones en seguros; se pone de acuerdo con su familia, incluyendo su esposa, para elaborar el siniestro en las condiciones en las que no sea posible corroborarse, o sea, en un lugar despoblado, sin testigos, ni cámaras de seguridad. Ya que, en las condiciones manifestadas en su versión, se sale de la lógica

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

y de la experiencia, porque la capacidad de reacción merma un poco los reflejos, así como la capacidad de reacción; el modo de ocurrencia del siniestro, máxime si este se lanza del vehículo mientras esté en movimiento y aumentando la velocidad y tenía puesto el cinturón de seguridad. Ello además porque las supuestas lesiones sufridas no son consecuentes con la dinámica de la colisión.

**Nula:** Las circunstancias del siniestro sucedieron tal y como reportan el entrevistado. No se identifican inconsistencias o contradicciones en la versión recolectada como tampoco móviles para perpetrar de manera intencional el siniestro. En resumen, el caso no contiene resultados negativos.

### 8.1 Ocurrencia del siniestro

El día 28 del mes de agosto salió de Guamo hasta la casa de una amiga de la compañera sentimental de su primo, donde estaba su esposa, la señora Marly Tatiana Prado Giraldo, tel. 3202518308; ubicada en Espinal en la vereda Montalvo. Una vez salió, eran las 18:30 horas cuando cerca del puente San Bonifacio, iba en una pendiente de bajada con el cinturón de seguridad puesto a una velocidad entre los 20 a 30 km/h, estaba oscuro e intentó disminuir la velocidad, por tal motivo, accionó el freno, pero este no respondió, sino que escuchó un ruido extraño y al no frenar, el rodante cogió mucha más velocidad, según el asegurado posiblemente superaba los 30 km/h, por lo cual, decidió lanzarse del rodante, y en ese momento, su zapatilla quedó atrapada en el auto, pero como pudo logró zafarse (aunque el zapato sí quedó en el automóvil), y por su parte, el rodante, cayó a un abismo de alrededor de 5 metros y quedó boca arriba.

**Observación:** Nos pusimos en contacto con la señora Tatiana, pero a grandes rasgos su versión coincide con la del asegurado, ya que respondía textualmente, o de manera libretada lo que esté indicaba en la entrevista; solamente llamó la atención, que esta indicó que era la primera vez que transitaban esta ruta e iban a dicho destino;

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

**además, que llegó al sitio del siniestro a pie, desde el lugar en que se encontraba.**

## **8.2 Hechos subsiguientes**

Acto seguido se levantó, y notó que el auto luego del impacto aún estaba encendido y estaba expulsando una especie de espuma. Luego de ello, se dirigió al lugar donde estaba su esposa, el cual, según él, está relativamente cerca al sitio de los hechos. Una vez le avisó a la señora Tatiana sobre el accidente, se regresó al lugar dónde había ocurrido el evento, y estableció comunicación con la línea de la compañía #265, espacio mediante el cual le realizaron una valoración médica, y él respondió que le dolía la zona del pecho y presentaba dificultad para respirar, por lo tanto, la compañía le confirmó asistencia de ambulancia, más grúa y transporte, sin embargo, a la media hora lo llamaron, y le comentaron que no era posible brindar el servicio de la asistencia médica, porque no habían proveedores disponibles. Al rato llegó la grúa, pero resulta que era de las pequeñas, y el mismo conductor de la grúa le dijo que no era posible extraer el rodante, porque estaba a 5 metros de profundidad, y si él lo sacaba terminaba de dañarlo aún más, o él terminaría en el hueco. También, cuando se comunicó con la aseguradora, le recomendaron contactarse con la línea de emergencia 123, empero, no hubo presencia de autoridades en el sitio de los hechos, además, se comunicó con el cuerpo oficial de bomberos, y tampoco hubo asistencia por parte de estos.

Posterior a ello, lo llamaron de la compañía y le cancelaron el servicio del transporte, aunque luego la misma aseguradora se comunicó con la sucursal de Ibagué, y finalmente confirmaron dicho servicio. Mientras llegaba otra grúa y el transporte, él junto con su primo bajaron hasta donde estaba el rodante y lograron sacar algunas pertenencias, como documentos del auto que estaban en la guantera, pañales (pues tiene un hijo de un año), ropa, y la silla del menor, empero, otros artículos se extraviaron, como trescientos mil pesos en efectivo (\$300.000) que estaba en la parte de atrás, y los cuales, debido a la presión del agua, se

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

inundaron, en razón que el vidrio panorámico se rompió. Luego, siendo las 01:00 horas llegó finalmente a su residencia, y después le confirmaron que la grúa iba en camino y llegaba a las 07:00 horas, no obstante, tuvo comunicación con el conductor de la grúa, y este le dijo que no iba a llegar sobre esa hora sino a las 08:00 horas, sin embargo, eran las 10:00 horas y no llegaba la grúa, hasta que finalmente lo hizo a las 11:00 horas, por lo cual, primero sacaron el auto con un gancho y luego lo montaron a la grúa. Por último, el día lunes 29 llevó el rodante a la carrera 5 con 19 para que realizaran el informe de las pérdidas, después para el 15 de septiembre le notificaron que el auto resultó como pérdida total y era necesario que enviara una serie de documentos, y al final asignaron a un analista del caso que se llama Humberto.

### 8.3 Aclaraciones y detalles adicionales

De acuerdo con el entrevistado era la primera vez transitaba por la zona donde sucedió el hecho, y también era la primera ocasión que recogía a su esposa en el sitio donde pretendía recogerla, por esa razón, le enviaron la ubicación de la residencia. Por otro lado, reporta que producto del siniestro, el buso que tenía puesto terminó roto y sucio, y en cuanto a su móvil, lo tenía guardado en el bolsillo izquierdo del pantalón. Afirma que no perdió la conciencia, pero sí sufrió golpes en los brazos, pecho y raspones leves, pero a pesar de ello, no asistió al médico. Aun así, niega presentar secuelas físicas como consecuencia del accidente. En cuanto, al rodante, los airbags del conductor y del copiloto se activaron

### 8.4 OBSERVACIONES

Cumpliendo las medidas decretadas por el Gobierno Nacional y Local sobre el confinamiento social y de acuerdo con la Ley 2213 de 2022, se realizó el procedimiento vía on-line. El participante de manera voluntaria, espontánea y libre accedió a responder cada una de las preguntas formuladas por el especialista en psicología forense, y al final aseguró que el proceso fue cordial y respetuoso.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
	Nivel:	Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	

Es importante mencionar que se realizó llamada de verificación a su esposa, quien responde casi textualmente la información por él aportada.

### 9. Hallazgos de interés

- El auto se trataba de un Chevrolet modelo 2021, el cual, adquirió de segunda mano en el concesionario Interautos en Fusagasugá, por el valor de cincuenta y cinco millones cuatrocientos mil pesos (\$55.400.000), los cuales, pagó por medio de un crédito con la entidad Sufi de Bancolombia, sin embargo, con el ánimo de disminuir la tasa de interés, compró la cartera entre los meses de marzo, abril o mayo, y de esta manera el rodante quedó libre de cualquier pignoración, es más, el mismo asegurado afirma que la ventaja de comprar cartera, era que el auto no quedaba con prenda a favor.
  
- Al preguntarle al entrevistado la razón por la cual, el rodante quedó por un tiempo sin póliza, responde lo siguiente: Primero, realizó el crédito con Sufi, pero antes de ello, le realizó la valoración al auto y tenía entre ocho y nueve mil kilómetros, y como resultado arrojó que el rodante era asegurable, así que adquirió la póliza con Sura y pagaba la prima junto con el crédito, sin embargo, la cuota quedó demasiado elevada, y su negocio comercial que es un lavadero de autos no estaba funcionando en forma, a la par, trabaja en la Unidad Nacional de Protección (UNP). Seguido, compró la cartera, y para ese tiempo el rodante se descargó por unos problemas en la batería, pero la compañía de seguros no le brindó ningún servicio, sólo le respondieron que dejara el auto en el taller, y mientras le ofrecieron un auto de cortesía, pero él debía pagar, así que por ese motivo canceló la póliza, y el auto se quedó unos días sin seguros, mientras adquirió otra póliza con Seguros del Estado, empero, nuevamente el auto presentó un problema, y la compañía no le dio respuesta, hasta que finalmente canceló la póliza y adquirió una con la presente compañía el 19 de agosto y la inspección se realizó de manera virtual. Adicional, según el asegurado se pactó que la indemnización, sólo se hará por medio de un auto nuevo cero kilómetros, aunque el asegurado tiene la siguiente duda: en caso de que lo indemnicen, el

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
	Nivel:	Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	

rodante estará primero a nombre de la compañía, y él será el segundo propietario, o, al contrario, él será el primer propietario del auto.

- El asegurado reporta que en **el año 2021 tuvo otro siniestro de pérdida total daño con un auto Kia** que también al igual que este tenía una prenda a favor con Sufi Bancolombia, pero a diferencia del presente caso, ese rodante estaba pignorado, por tal motivo, la indemnización pasó a la entidad bancaria.
  
- Afirma que el vehículo estaba en perfectas condiciones. No había presentado siniestros previos. El seguro obligatorio estaba al día, aunque los impuestos no, porque debe el año en curso. Jamás estuvo a la venta. El mantenimiento estaba al día, sólo estaba pendiente de hacerle la revisión cuando cumpliera los 32 kilómetros. Y, por último, niega que le generara algún tipo de ingreso económico, sino que era de uso familiar.
  
- El entrevistado niega consumo de bebidas alcohólicas para el día de los hechos.
  
- El señor Rodríguez afirma que no pensó en usar el freno de mano, sólo en ese momento que el auto no frenó, pensó en lanzarse del mismo.
  
- El asegurado envía el siguiente registro fotográfico y fílmico sobre la ocurrencia del siniestro:

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] PTD - VIDEOLLAMADA solicitud: <b>EHR - 666</b>		
	Nivel:	Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	



**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**  
 Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros



**ENTREVISTA ESPECIALIZADA**

Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46

Elaborado por: A & H Forensic Investigations  
Compañía: ALLIANZ SEGUROS

Número de [15996] PTD - VIDEOLLAMADA  
solicitud: EHR - 666

Nivel: Evaluación  Dirección  Especializada



AYH Forensic Investigations S.A.S.



**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros



**ENTREVISTA ESPECIALIZADA**

Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46

Elaborado por: A & H Forensic Investigations  
Compañía: ALLIANZ SEGUROS

Número de [15996] PTD - VIDEOLLAMADA  
solicitud: EHR - 666

Nivel: Evaluación  Dirección  Especializada



AYH Forensic Investigations S.A.S.



**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] PTD - VIDEOLLAMADA solicitud: EHR - 666		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			



VIDEO2 (1).mp4



VIDEO1 (1).mp4



WhatsApp Video  
2022-09-26 at 9.24.2

### 10. Análisis de contenido y exactitud de la información:

- A nivel de la credibilidad del testimonio del entrevistado, este cuenta con una hilaridad coherente y lógica, la información espacio temporal es normal, el nivel de particularidades sobre las circunstancias del siniestro e información adicional es promedio, no hay detalles superfluos o inusuales, y finalmente no hay exposición

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

sobre el estado emocional subjetivo o fisiológico que vivió durante o después del siniestro.

#### 11. Documentación suministrada del caso:

- Informe final de la agencia de investigación. Fecha de elaboración: septiembre 21 de 2022.
- Informe ejecutivo antifraude. Fecha de elaboración: 21 septiembre de 2022.
- Versión del asegurado.
- Datacrédito.
- Consulta RUES.
- Consultas.
- Álbum fotográfico.

#### 12. INCONSISTENCIAS:

### SUSTENTO Y POSTURA TEÓRICA

Para evaluar las imprecisiones, inexactitudes y contradicciones de la información se utilizaba la postura teórica de Manzanero (2001<sup>1</sup>), quien propone tres criterios fundamentales para evaluar la consistencia de un testimonio. El primero de ellos, relacionado con la carencia de consistencia interna, la cual, hace referencia a la estructura coherente del relato; luego se encuentra la carencia de consistencia contra las leyes de la naturaleza y los conocimientos científicos, es decir, aquellos relatos que se consideran improbables e ilógicos, y finalmente está la carencia de consistencia externa, que es la divergencia del relato con otras evidencias. Asimismo, cuando se habla de contradicción en las declaraciones, esto hace referencia principalmente a dos factores, el primero de ellos, el acuerdo intra-sujeto, es decir, las contradicciones presentadas dentro del mismo relato del testigo y el segundo de ellos, el acuerdo inter-sujeto, el cual, es

<sup>1</sup> Manzanero, A & Muñoz, J. (2011). La prueba pericial psicológica sobre la credibilidad del testimonio: Reflexiones psico-legales. Madrid: SEPIN.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

el grado de acuerdo o correlación entre la declaración del sujeto con otras declaraciones o material relacionado con el caso.

Si bien los análisis verbales y vocales (y corporales) de la comunicación oscilan permanentemente entre la validación científica y las creencias populares, la distancia de estas últimas con la evidencia empírica no es tan lejana. Vrij (2000) destaca la veracidad de dos creencias populares en particular: al emitir una mentira el tono de voz se vuelve más agudo y la pausas al hablar, cuando se miente, suelen ser más duraderas que si se está hablando con sinceridad.

En investigación empírica se ha demostrado que al mentir las personas tienden a responder de manera menos directa, evasiva, sin claridad y ambivalente (De Paulo y Cols., 2003). Comparativamente, los mensajes emitidos por aquellos que mienten son más discrepantes e impersonales respecto a los que dicen la verdad, por ejemplo, los resultados de De Paulo y cols. (2003) evidenciaron que las mentiras tienen menos detalles, cuenta con una estructura menos lógica y menores elementos contextuales (Masip, 2005). Ante esto, es pertinente especificar que los detalles excesivos e innecesarios dentro de un relato (aún más cuando ha pasado mucho tiempo) son prueba, generalmente de engaño, pretendiendo mostrar mayor convencimiento y credibilidad en el discurso. Otro aspecto en esta línea, tienen que ver con las narraciones mismas. Al mentir, las narraciones cuentan con más afirmaciones negativas y reclamaciones que las verdaderas (Masip, 2005). La voz y las palabras del emisor se tornan más indecisas y vacilantes, el nerviosismo y la tensión cobran escena y la frecuencia de la voz se hace más aguda por la transferencia de estos dos aspectos en la comunicación.

- Al efectuar el primer análisis (intrasujeto), es decir, la información que facilitó el asegurado mediante la entrevista especializada, **SE IDENTIFICAN LOS SIGUIENTES ASPECTOS INUSUALES E INCOHERENTES:**

1. **Circunstancias del siniestro.** De acuerdo con el asegurado, iba conduciendo una pendiente en bajada cuando decidió disminuir la velocidad, pero el freno no respondió, por lo tanto, al ver que el rodante cogía más

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

velocidad, decidió lanzarse del auto. Sin embargo, al preguntarle la razón por la cual, no usó el freno de mano, máxime cuando trabajó en la unidad nacional de protección (UNP) y hay un entrenamiento especial en situaciones de crisis como la presente, responde que, en ese momento, sólo se le ocurrió lanzarse; lo cual llama la atención, dado que según este indica, sus funciones en dicha Unidad, estaban relacionadas con la protección a personas; por lo tanto, resulta en su formación imperioso este tipo capacitación para reaccionar ante circunstancias imprevistas; siendo lo más lógico, buscar detener el vehículo con el freno de mano.

**2. Hechos subsiguientes:** Llama la atención que mientras que el asegurado indica que inmediatamente luego de ocurrir el siniestro este se dirigió al lugar donde estaba su esposa, el cual, según él, está relativamente cerca al sitio de los hechos; y una vez le avisó a la señora Tatiana sobre el accidente, se regresó al lugar dónde había ocurrido el evento; situación que es totalmente contraria a la manifestada por su esposa en llamada de verificación, toda vez que esta refiere que él inmediatamente le avisó vía telefónica y ella se desplazó en compañía del primo de él a pie, tardando aproximadamente 15 minutos, porque era bastante cerca.

Adicionalmente, no queda claro cómo si esta era la primera vez que ambos iban a este lugar; y que el asegurado transitaba dicha ruta, se desplazaron al sitio del siniestro, según la esposa; o al lugar donde estaba su esposa, si no conocían el sector e incluso este indico a la firma de investigación que tuvo que salir de la zona en busca de señal.

**3. Circunstancias de ocurrencia del siniestro:** No resulta lógica la versión del asegurado acerca de que se lanza del vehículo mientras que esté se encuentra en movimiento;

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

máxime si argumenta que el mismo está tomando mayor velocidad y el asegurado tenía puesto su cinturón de seguridad; lo cual tendría que haberle generado afectaciones físicas notorias, pues están no son congruentes con su dinámica; máxime si es un terreno destapado. Adicionalmente, refiere que al tratar de salir del vehículo se le queda atascado uno de sus zapatos, lo que claramente ocasionaría un mayor riesgo de desestabilidad e incluso de ser absorbido por el mismo vehículo, ya que su impulso de salida iría menguado.

Ello escapándose de las reglas de la lógica y la experiencia

**4. Mecánica de colisión:** Llama la atención la mecánica de colisión del vehículo, en el entendido que el asegurado refiere que se encontraba en una pendiente y que el vehículo fue tomando mayor velocidad; es así, que lo más lógico, es que el vehículo se hubiera desplazado desde la pendiente y en su descenso incluso chocara de frente contra una de las paredes del caño; pero de acuerdo al estado final del vehículo, es posible que este fuera muy despacio, es decir, a una baja velocidad, que hizo que cayera de punta en el caño y se volteara, para que dar en ese estado final que registra en las fotografías, por efectos de la física y la gravedad.

**5. Posibles lesiones que sufrió el asegurado producto del siniestro.** Este sólo menciona golpes en las manos y el pecho más unos raspones leves, no obstante, llama la atención que el asegurado no haya presentado lesiones con mayor gravedad, cuando él mismo expone que al momento que dedicó lanzarse del auto, este ya iba a una velocidad superior a los 30 km/h. Adicionalmente, que a pesar de indicar que llevaba su celular en el bolsillo izquierdo de su pantalón, a pesar de esa caída, este no presentara ningún tipo de afectación.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

**6. Situación económica del asegurado.** Este por su cuenta (sin necesidad de preguntarle), expresa que tiene un lavadero de autos, sin embargo, las ganancias del negocio han sido pocas.

**7. Historial de siniestralidad del asegurado.** Llama la atención que este expone que en el año 2021 tuvo un siniestro con un auto Kia que terminó en pérdida total daños, pero a diferencia del presente, para el momento del siniestro aún continuaba con un crédito a favor, por lo tanto, la indemnización se le realizó a la entidad bancaria correspondiente.

**8. Estado del rodante.** El entrevistado afirma que el auto le costó \$55.400.000, los cuales, pagó por medio de un crédito con Sufi Bancolombia, sin embargo, para disminuir la tasa de interés, entre los meses marzo, abril o mayo compró la cartera de dicho crédito, así que el rodante ya no estaba pignorado y se levantó la prenda. Llama la atención que el asegurado haya comprado la cartera meses antes de la ocurrencia del siniestro, máxime cuando en el anterior siniestro que tuvo, la indemnización la recibió la entidad bancaria, pues al igual que este caso, el antiguo auto que tenía el asegurado estaba pignorado.

- Al cotejar el testimonio del entrevistado versus la documentación allegada al caso (análisis intersujeto), **SE IDENTIFICAN LA SIGUIENTE CONTRADICCIÓN:**

**9. Reporte a la compañía de seguros:** Resulta inconsistente que el asegurado refiera que inmediatamente posterior a la ocurrencia del siniestro, este se dirigió al lugar donde estaba su esposa, el cual, según él, está relativamente cerca al sitio de los hechos. Una vez le avisó a la señora Tatiana sobre el accidente, se regresó al lugar dónde había ocurrido el

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>	 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46	
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS	
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>	
	Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	

evento, y estableció comunicación con la línea de la compañía #265; mientras que a la firma de investigación le indicó una información totalmente contraria, pues indica que lo hizo inmediatamente; de hecho, no refiere que se haya ausentado inmediatamente del lugar, es decir, no dejó el vehículo solo en el sitio de ocurrencia

quebrada desde una altura de 5 metros aproximadamente, en dirección del puente el cual no tenía una baranda ni señalización, dice que posterior salió a la zona donde había señal y marcó al #265 de la aseguradora Allianz e informo lo sucedido y solicito ayuda en el cual tomó el servicio de asistencia médica y servicio de transporte, indica que se comunicó con un médico quien le hizo una valoración telefónica, aclarando que le informó que tenía raspaduras en los brazos y dolor en el pecho consecuencia del golpe, por lo cual el médico le dijo que le enviarían una asistencia, después de 2 horas le informan de la aseguradora que no podían brindar el servicio ya que los proveedores no podían llegar a ese lugar, afirma que posteriormente estaba en la espera de la grúa y el transporte, aclarando los dos servicios llegaron a las 11:30 pm aproximadamente, observaron el sitio y manifestaron que no podían sacar el automóvil ya que la grúa no era capacitada para sacar un automóvil de un lugar tan profundo y en esas condiciones, argumenta que lo que hizo fue sacar las pertenencias del rodante, tomó fotografías e informo a la aseguradora que el automóvil iba a quedar ahí sin ninguna seguridad, aclara que proceden a llevarlo a él y su familia hasta el Municipio del Guamo – Tolima, con la condición que al otro día 29/08/2022 a las 08:00 am, iba a ir una grúa de rescate y un planchon para trasladar el carro al taller, indicando que fueron incumplidos ya que el personal lleo a las 10:00 am, sacan el rodante y se lo

**10. Actividad económica del asegurado:** Llama la atención que el asegurado como actividad económica se relaciona con el mantenimiento y reparación de vehículos, información que omite en la presente entrevista, ya que refiere que su actividad es propietario de un autolavado; lo que deja claro su conocimiento en vehículos. Es por ello, que no se explica cómo trabajando en este tema, comenta que dentro de los motivos por los cuales el automotor presenta periodos en los que no estuvo asegurado,

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

indicando que este presentaba descargas en la batería, para las cuales la compañía de seguros no cumplía con su requerimiento de asistencia; no siendo claro cómo un vehículo de modelo bastante reciente y poco kilometraje, presenta tan constantes descargas de batería, máxime si es de propiedad de una persona que se dedica al mantenimiento y reparación de vehículos.

3. Se logra determinar el riesgo moral del asegurado, señor ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO identificada con C.C. N° 1.108.933.852, quien presenta matricula mercantil activa N° 108465, último año de renovación 2022 con actividad económica 4520 **mantenimiento y reparación de vehículos automotores**, figurando establecimientos, agencias o sucursales AUTO CLEAN COLOMBIA.

#### **11. Testigo de la preexistencia del vehículo y destino del asegurado antes de la ocurrencia del siniestro:**

Llama la atención que la misma persona que el asegurado refiere como testigo de la preexistencia del vehículo, quien se identifica como colaborador, o que labora en el lavadero de carros de propiedad del asegurado, sea el mismo a quien iba a recoger en inmediaciones del lugar de ocurrencia del siniestro; quien según la esposa del asegurado, es el primo de él; y que ambos omitan dicho vínculo a la firma de investigación; ya que este indica que su esposa se había quedado en la casa de unos amigos.

pero al igual seguía pagando por el carro porque tiene una deuda con el banco Davivienda por \$60.000.000, indica que el día 28 de agosto de 2022 **fue a recoger a su esposa a la Vereda Montalvo del Municipio Guamo – Tolima, ya que la noche anterior se había quedado donde unos amigos residentes de la Vereda,** afirma que se desplazó del Municipio del Guamo hacia la Vereda Montalvo del Municipio de Espinal – Tolima, cuando iba por la vía

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 AVH Forensic Investigations S.A.S.
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

zona rural al Municipio del Guamo y en ocasiones para ir a citas médicas del niño en la ciudad de Ibagué – Tolima, afirma que el automóvil lo llevaba a los talleres de Chevrolet a las respectivas revisiones a la ciudad de Girardot, aclarando que el señor **VÍCTOR ALFONSO RODRÍGUEZ**, colaborador del lavadero de carros de su propiedad, observo el rodante antes del siniestro, manifestando que no hubo testigos ya que el sector es despoblado, dice que tuvo otro siniestro en el año 2020, toda vez que le pegaron en la parte delantera a su rodante Renault Clio campus, el cual tenía asegurado con la empresa SURAMERICANA, aclara que en el siniestro actual ninguna autoridad competente asistió al lugar del siniestro, finalmente aclara que por el hecho no fue atendido en ningún centro asistencial de salud.

3. Tomamos **contacto de manera informal** con el señor **VÍCTOR ALFONSO RODRÍGUEZ** identificado con C.C. N° 1.108.929.584, teléfono 314 770 4040, quien manifestó **que labora para el asegurado** ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO, el cual es propietario del vehículo Chevrolet Ónix de placas EHR – 666, indicado **el rodante se encontraba en buen estado** de latonería y pintura, agregando que tuvo conocimiento del accidente toda vez que ese día el señor RODRÍGUEZ LOZANO **los iba a recoger en la Finca** ubicada en el Municipio del Espinal – Tolima

### **12. Aseguramiento del vehículo- siniestro prematuro:**

Llama la atención cuáles fueron las explicaciones que indicó el asegurado acerca del periodo por el cual durante dos meses el vehículo estuvo sin seguro, resultando ciertamente ilógicas, además, de los cuales no se cuenta con sustento documental para contrastarlo o confirmarlo, ya que aunque indica que fue porque con la anterior compañía no le atendieron oportunamente asistencias relacionadas con descarga de la batería; pero ante todo que la póliza con Sura era demasiado elevada; lo que llama la atención, ya que esa información debió haberla conocido en cuanto se realizaron las cotizaciones.

 <b>INIF</b> <small>INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDE</small>	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEO LLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

Nacional de Protección (UNP). Seguido, compró la cartera, y para ese tiempo el rodante se descargó por unos problemas en la batería, pero a la compañía de seguros no le brindó ningún servicio, sólo le respondieron que dejara el auto en el taller, y mientras le ofrecieron un auto de cortesía, pero él debía pagar, así que por ese motivo canceló la póliza y el auto se quedó unos días sin seguros, mientras adquirió otra póliza con Seguros del Estado, empero, nuevamente el auto presentó un problema, y la compañía no le dio respuesta, hasta que finalmente canceló la póliza y adquirió una con la presente compañía el 19 de agosto y la inspección se realizó de manera virtual. Adicional, según el asegurado se pactó que la indemnización, sólo se

Se obtiene fotocopia de póliza de seguros N° 023138362/0, vigente desde las 00:00 horas del día 19/08/2022 hasta las 24:00 horas del día 18/08/2023, figurando como asegurado el señor ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO identificado con C.C. N° 1.108.933.852, amparando el vehículo de placas EHR – 666, marca Chevrolet, tipo Ónix, clase automóvil, modelo 2021, uso liviano particulares, zona de circulación Guamo, presentando coberturas por responsabilidad civil extracontractual, pérdida parcial por daños de mayor cuantía, entre otros. Determinando que para la fecha de los hechos la póliza se encontraba vigente.

Vehículo tipo turbo de cuantía alta sin seguros por dos meses antes de asegurarlo. Asegurado conoce muy bien la póliza todo riesgo como sus derechos en el código de

**13. Inspección del vehículo- siniestro prematuro:** Llama la atención que asegurado indique la inspección del vehículo se realizó de manera virtual y que el testigo del buen estado del vehículo sea precisamente su primo; puesto que no quedaría totalmente demostrado el estado del vehículo al momento de la suscripción de la póliza. Ello aunado a que el siniestro es prematuro, dado que la suscripción se realiza el 19 de agosto y el siniestro ocurre 11 días después.

pero al igual seguía pagando por el carro porque tiene una deuda con el banco Davivienda por \$60.000.000, indica que el día 28 de agosto de 2022 fue a recoger a su esposa a la Vereda Montalvo del Municipio Guamo – Tolima, ya que la noche anterior se había quedado donde unos amigos residentes de la Vereda, afirma que se desplazó del Municipio del

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

**14. Circunstancias del siniestro.** En la versión de los hechos que aparece en el informe de la agencia de investigación, expresa que el asegurado iba en una pendiente de bajada, cuando la dirección del auto se puso dura, sonó algo y los frenos no respondieron. No obstante, en esta diligencia, el señor Rolbert no menciona que la dirección del rodante haya presentado algún inconveniente.

### HECHOS

Según aviso del siniestro el día 28/08/2022 siendo aproximadamente las 06:30 PM, el señor ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO iba conduciendo el vehículo asegurado de placas EHR – 666, por la vereda Montalvo del Municipio de Espinal - Tolima, cuando en una pendiente en bajada la dirección del vehículo se puso dura, sonó algo en el rodante y posterior no respondiendo los frenos, por tal razón el vehículo cae a un precipicio, ocasionando el siniestro.

## ASPECTOS PSICOLÓGICOS<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Alonso, H. (2009). LOS POLICÍAS COMO DETECTORES DEL ENGAÑO: investigación en torno al efecto del sesgo del investigador [versión electrónica]. España: Universidad de Salamanca. Alonso, H., Masip, J., Garrido, E., & Herrero, C. (2009). EL ENTRENAMIENTO DE LOS POLICÍAS PARA DETECTAR MENTIRAS. Estudios penales y criminológicos. 29. 7 70. Blair, J., & Kooi, B. (2003). THE GAP BETWEEN TRAINING AND RESEARCH IN THE DETECTION OF DECEPTION. International Journal of Police Science & Management. 6. 2. 77 83. Hurst Wagner, M & Oswald, M. (2012). IMPACT OF DECEPTION DETECTION ERRORS ON PUBLIC'S TRUST IN THE POLICE. Legal and Criminological Psychology. 17 . 294 306. Masip, J., Garrido, E., y Herrero, C. (2002). LA DETECCIÓN DEL ENGAÑO SOBRE LA BASE DE SUS CORRELATOS CONDUCTUALES: la precisión de los juicios. Anuario de psicología jurídica. 12. 37 55. Masip, J. (2005). ¿SE PILLA ANTES A UN MENTIROSO QUE A UN COJO? Sabiduría popular frente a conocimiento científico sobre la detección no verbal del engaño. Papeles del psicólogo. 26. 78 91. Prieto, A., y Sobral, J. (2003). IMPACTO PERSUASIVO DEL TESTIMONIO SEGURO E INSEGURO: ¿dos caras de un mismo fenómeno? Psicothema. 15. 2. 167 171. Vrij, A., Edward, K., Roberts, K & Bull, R. (2000). DETECTING DECEIT VIA ANALYSIS OF VERBAL AND NONVERBAL BEHAVIOR. Journal of Nonverbal Behavior. 24. 4 pp 239 263. Vrij, A., Edward,

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

<b>NO CONSISTENTE – Se mostró en la entrevista</b>		<b>CONSISTENTE - Se mostró en la entrevista</b>	
Tenso	X	Relajado (Movimientos ansiosos extremidades)	
Prevenido	X	Desprevenido en las respuestas	
Incomodidad con algunas preguntas	X	Contacto visual	
Conducta de evitación-mirar a otro lado - evadir Pre.		Mímica (uso de las manos)	
Ansiedad (Movimientos ansiosos extremidades)		Expresiones faciales coherentes (con relato)	
No contacto Visual		Revelan detalles	
Expresiones faciales incoherentes (relato)	X	Revelan emociones	
Baja fluidez (latencia: tiempo respuesta)	X	Cómodos con las preguntas	
Respuestas evasivas impersonales		Fluidez y espontaneidad	
No estructura lógica	X	Estructura lógica	
Pocos detalles del hecho (plano)	X	Precisión Intrasujeto	
Imprecisiones Intrasujeto	X	Coherencia en la información	
Incoherencia en la información Intersujeto	X	Seguridad (voz, relato, hechos)	
Inseguridad (voz, relato, hechos)		Coherencia intersujeto	

### **12.1 Motivaciones para mentir (Testimonio probablemente INCONSISTENTE):**

De acuerdo con el anterior análisis mediante el cual se hallaron imprecisiones y sobre todo aspectos incoherentes e inusuales, se determina

---

K & Bull, R. (2001). POLICE OFFICERS' ABILITY TO DETECT DECEIT: THE BENEFIT OF INDIRECT DECEPTION DETECTION MEASURES. Legal and Criminological Psychology. 6. 185 196.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

el discurso del **ASEGURADO Rolbert Avad Rodríguez Lozano** como posiblemente **INCONSISTENTE**. Sin embargo, las posibles motivaciones para mentir o el móvil para posiblemente perpetrar el siniestro de manera dolosa, no son claros, pues si bien, el asegurado refiere complicaciones económicas y además compró la cartera del crédito del auto, por lo cual, al momento del siniestro estaba libre de prenda, este mismo afirma que el tipo de indemnización que fijó con la compañía de seguros, no sería una indemnización de tipo económica, sino más bien, sería una indemnización a través de un auto nuevo cero kilómetros; además, de que ya había presentado un siniestro también de pérdida total.

### 13. CONCLUSIONES

Una vez efectuadas las diferentes diligencias de investigación, y la puesta en marcha de la entrevista especializada, es posible resumir los siguientes aspectos: **1.** El asegurado adquirió el auto por medio de un crédito, sin embargo, meses antes de la ocurrencia del siniestro, realizó la compra de cartera, así que el rodante quedó libre de pignoraciones **2.** En el año 2021 el asegurado tuvo un siniestro de un auto que terminó en pérdida total daño, pero a diferencia de este caso, el auto aún estaba pignorado al momento del accidente, así que la indemnización se le realizó a la entidad bancaria correspondiente **3.** De acuerdo con el asegurado, el tipo de indemnización que fijó con la compañía no es de tipo monetario, sino sería a través de un auto nuevo cero kilómetros. Por esa razón, no son claros los móviles para posiblemente perpetrar el siniestro de manera intencional, pues el asegurado refiere complicaciones en su economía **4.** Según el investigador del caso, la mecánica de colisión coincide con los daños que presenta el auto **5.** Existe registro fotográfico de la ocurrencia del siniestro, y a la vez, se establece la preexistencia del rodante **5.** Las circunstancias del accidente guardan muchos aspectos incoherentes (principal razón por la cual se determinó el testimonio como posiblemente impreciso), por ejemplo, los tipos de lesiones que sufrió el asegurado, por qué no usó el freno de mano, etc. A la par, se halló una contradicción: en esta diligencia el asegurado reporta que la principal razón por la cual sucedió el siniestro, fue porque los frenos no le respondieron, pero en la versión que le suministró a la agencia de investigación, relata en adición a lo anterior, que la dirección estaba dura,

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

algo que no reportó en la entrevista especializada **7**. En ese orden de ideas, consideramos que el caso presenta diferentes aspectos inusuales, y a la par incoherentes.

#### **14. Recomendaciones para la compañía de seguros:**

De manera respetuosa se deja a consideración de la compañía **SI DESEA O NO CONTINUAR CON EL PROCESO DE RECLAMACIÓN**, toda vez que en el análisis detallado se hallaron diferentes aspectos que resultan incoherentes, inconsistentes e imprecisos; más una contradicción sustancial alrededor de la razón por la cual sucedió el siniestro, sin embargo, no estamos seguros, si estos elementos son suficientes para una eventual de la objeción, porque grandes rasgos la versión del asegurado es consistente, ciertamente libreteado (así como el de su esposa, aunque a pesar de ello, se identificó información relevante en la contradicción en sus versiones), evidenciando conocimiento en su reclamación, hay registro fotográfico del siniestro, y preexistencia del rodante.

Es así, que recomendamos a la compañía, revisar en bases de datos eventuales reclamaciones por parte del primo del asegurado, ya que siendo esta la persona a la que refiere como testigo de la preexistencia del vehículo y del siniestro; nos genera dudas. De igual manera, la posibilidad de confirmar su versión con relación al motivo por el cual el vehículo no estuvo asegurado en ese lapso antes del seguro y ocurrencia del siniestro; ello en el entendido que es un siniestro prematuro. De igual manera, se exhorta a la compañía e INIF, para que verifiquen el proceso de inspección de asegurabilidad del vehículo, ya que este se realizó de manera virtual; ello con el ánimo de confirmar el real estado del vehículo al momento de asegurarlo; ello con el ánimo de descartar preexistencias o mal estado del vehículo mecánica o físicamente.

No obstante, lo anterior, es posible considerar que el caso reviste dudas sustanciales, frente a las circunstancias de ocurrencia del siniestro, la mecánica de colisión; y más aún, la reacción del conductor al lanzarse del vehículo, que resultan incluso ciertamente incoherentes y se escapan de la lógica.

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
	Nivel:	Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>	

**Anexos:**

- ✓ Informes previos en la investigación
- ✓ Ficha técnica.
- ✓ Video y audio de la entrevista.

**15. Ficha técnica**

**FICHA DE ENTREVISTA**

Número de entrevista	1
Entrevistado – id	Rolbert Avad Rodríguez Lozano. Identificación: 1.108.933.852
Lugar de la entrevista	On-line
Fecha y hora de entrevista	14 de septiembre de 2022- Hora: 14:36
Filmación	sí -Audio sí
Consentimientos firmados	Lectura de los puntos que lo conforman
Amparos afectados	PTD
Placa del vehículo	EHR666
Marca del vehículo	CHEVROLET
Motor del vehículo	L4F*200741113*
Chasis del vehículo	9BGED48K0MG101602
Clase del vehículo	AUTOMÓVIL

**LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTE DOCUMENTO DEBE SER TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL**

Su acceso y suministro a terceros debe ser autorizado por INIF y/o la compañía de seguros

	<b>ENTREVISTA ESPECIALIZADA</b>		 <small>AYH Forensic Investigations S.A.S.</small>
	Fecha: 23- septiembre -2022- Hora: 14:46		
	Elaborado por: A & H Forensic Investigations Compañía: ALLIANZ SEGUROS		
	Número de [15996] <b>PTD - VIDEOLLAMADA</b> solicitud: <b>EHR - 666</b>		
Nivel: Evaluación <input type="checkbox"/> Dirección <input type="checkbox"/> Especializada <input checked="" type="checkbox"/>			

Modelo del vehículo	2021
Tipo de vehículo	HATCH BACK
Asegurado	Rolbert Avad Rodríguez Lozano.
ID	Identificación: 1.108.933.852

Firma,

**HELMER ORLANDO VARGAS - [3134884133](tel:3134884133)**  
 Psicólogo Forense  
 A&H Forensic Investigations SAS

**S.A.S.**

CONTROL DE SERVICIOS - TRASLADO VEHÍCULOS

NIT: 901270015-6 N° de Servicio

**Logiasistencia y Transporte S.A.S.**

N° 0916

Responsable / Conductor: ROSEAN RODRIGUEZ Teléfono: 314 378 00 93 Vehículo Marca: \_\_\_\_\_

Placa: EHT 666 Tracción: 4x2  4x4  Caja Velocidades: Mec.  Autom.  Modelo: \_\_\_\_\_

Fecha Recibido: 29/11/2022 Km Recibe: \_\_\_\_\_ Km Entrega: \_\_\_\_\_ Fecha Entrega: \_\_\_\_\_

Origen: TURBOS Destino: VICEREA CAMBIO DE GUDAS Ref. Llantas Izquierda Delantera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Ref. Llantas Derecha Delantera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Ref. Llantas Izquierda Trasera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Ref. Llantas Derecha Trasera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Combustible: Diesel  Gasolina

**LISTA DE CHEQUEO AUTOMÓVIL**

Alternador N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Pitullas N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Arranque N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Tapa Gasolina N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Batería N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Tapa Rim N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Bobinas N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Airbag's N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Compresor N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Espeso Int. N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
C-Inyección N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Radio N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Carreas Motor N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Panel Radio N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Filtro de Aire N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Sunroof N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Motor N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Botiquín N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Sensores Motor N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Cruceta N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Sirena N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Gato Completo N°	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
Sistema Trasm. N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Herramienta N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Tapa Radiador N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Extintor N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Varilla Aceite N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Llaves N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>
Antena N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>	Documentos N°	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>

Elementos Personales: OBJETOS DEL MOEDOR SIN BOLSILLOS  
CAPO NO ABRE 1/2022 EL REPUESTO SI

Para SINIESTRO detalle las piezas en buen estado / Para ASISTENCIA detalle las piezas en mal estado

PARTE FRONTAL | PARTE LATERAL IZQUIERDA | PARTE LATERAL DERECHA

**Logiasistencia**

CONTROL DE SERVICIOS - TRASLADO VEHÍCULOS

N° 0917

**Logiasistencia**

Responsable / Conductor: \_\_\_\_\_

Placa: \_\_\_\_\_

Fecha Recibido: \_\_\_\_\_

Origen: \_\_\_\_\_

Destino: \_\_\_\_\_

Ref. Llantas Derecha Delantera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Ref. Llantas Izquierda Trasera / % de Desgaste: \_\_\_\_\_

Combustible: Diesel  Gasolina

**1. ASEGURADO O QUIEN ENTREGA**

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Observaciones: la persona que entrega el vehículo NO firma el inventario

**2. TÉCNICO-GRUÁ**

Nombre: DAVID ANTONIO GARCIA

C.C. 93404708

Fecha: 09/11/2022

Firma: DAVID ANTONIO GARCIA

Observaciones: la persona que entrega el vehículo NO firma el inventario

**3. CUSTODIA**

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

**4. ASEGURADO O QUIEN RECIBE**

Nombre: YELLEN ANA RUIZ

C.C. 102923052

Fecha: 09/11/2022

Firma: YELLEN ANA RUIZ

Observaciones: NO se hace entrega al COB  
la autora del pedido falta

**5. FUNCIONARIO - TALLER**

Nombre: \_\_\_\_\_

C.C. \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

Observaciones: \_\_\_\_\_

He leído y manifiesto que entiendo y acepto el presente documento de \_\_\_\_\_

PARTE FRONTAL | PARTE POSTERIOR









<b>FECHA</b>	BOGOTA D.C. 21 de septiembre 2022
--------------	-----------------------------------

<b>Señores</b> <b>SEGUROS ALLIANZ S.A</b> <b>Bogotá D.C</b>
---

<b>REFERENCIA</b>	<b>ASEGURADOR</b>	SEGUROS ALLIANZ S.A.
	<b>SINIESTRO</b>	117879997
	<b>PÓLIZA</b>	23138362
	<b>TAREA</b>	15677
	<b>PLACA</b>	EHR666
	<b>AMPARO</b>	PTD
	<b>SOLICITUD</b>	15072
	<b>ASEGURADO</b>	ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO

<b>CONCLUSION</b>											
<p>Analizados los soportes documentales y testimoniales obtenidos durante el proceso de verificación, se determina que las circunstancias de tiempo, modo y lugar como se presentó el siniestro estan confirmadas, con la versión del asegurado, fotografías y videos en los cuales se puede observar el rodante momento después del accidente y siendo rescatado por la grúa, asimismo, se confirmó la preexistencia del rodante en buen estado de funcionamiento, latonería y pintura, finalmente, en la inspección realizada se observó que los daños que presenta el vehículo guardan relación con la dinámica de colisión reportada a la compañía.</p> <p>Sin embargo, durante el proceso de investigación se evidenciaron una serie de irregularidades que permiten hacer una inferencia razonable de indicador de fraude, entre las cuales se destacan:</p> <p>Siniestro prematuro.</p> <p>El reclamante a pesar de la magnitud del hecho no da aviso a las autoridades competentes.</p> <p>El accidente ocurre en zona rural, despoblada, poco flujo vehicular, en horas de la noche.</p>	<table border="1"> <tr> <td><b>Pago Confiable</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Fraude</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Posible Objeción</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Vehículo Recuperado</b></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><b>Indicador de Fraude</b></td> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	<b>Pago Confiable</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Fraude</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Posible Objeción</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Vehículo Recuperado</b>	<input type="checkbox"/>	<b>Indicador de Fraude</b>	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Pago Confiable</b>	<input type="checkbox"/>										
<b>Fraude</b>	<input type="checkbox"/>										
<b>Posible Objeción</b>	<input type="checkbox"/>										
<b>Vehículo Recuperado</b>	<input type="checkbox"/>										
<b>Indicador de Fraude</b>	<input checked="" type="checkbox"/>										

Conforme se analizó la póliza y el reporte que registra en fasecolda, se evidencio que el vehículo asegurado, estuvo sin seguro todo riesgo por el periodo de cuatro meses, antes que este fuera asegurado con la compañía”.

Según lo manifestado por el asegurado adquiere el vehículo mediante financiamiento con SUFI – Bancolombia, posterior a esto adquiere una compra de cartera con el Banco Davivienda, logrando así que a su vehículo le levanten la prenda y con esto la compañía tendría que pagar el siniestro directamente al asegurado.

Según versión del asegurado, este manifiesta que presenta deudas que necesita pagar y por tal razón requiere que su indemnización sea pronta.

Se realizó análisis al relato que proporciono el Sr. Rodriguez (asegurado) al momento de salir del vehículo: Indica que, va bajando en una pendiente leve a una velocidad de 20 o 30 kilómetros por hora, indica que al vehículo se le puso dura la dirección, trato de frenar y el freno no respondió y el vehículo cogió velocidad por tal razón se tiró del automotor en marcha, situación que causa extrañeza, ¿porque el asegurado no sufrió golpes, laceraciones o fracturas?, es más no se entiende como tuvo tiempo para quitarse el cinturón de seguridad, abrir la puerta a velocidad lanzarse del vehículo en marcha y no pasarle nada, situación que pudo ocasionar que se enredara con el timón y no permitir impulsarse para saltar del vehículo.

Ahora bien, según la inspección realizada al vehículo tiene golpes de caída al costado izquierdo, siendo este el costado donde va el conductor, entendiendo que, el rodante cogió dirección al costado izquierdo y si el conductor se hubiera lanzado del rodante el mismo vehículo lo hubiera lesionado.

<b>ASEGURADO</b>	<b>NOMBRE</b>	ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO
	<b>IDENTIFICACION</b>	No 1.108.933.852
	<b>DIRECCION RESIDENCIA</b>	Finca La Sirena Vereda Chontaduro del Municipio de Guamo – Tolima
	<b>DIRECCION TRABAJO</b>	Carrera 6 N° 17 – 170 del Municipio de Guamo – Tolima
	<b>TELEFONO</b>	314 378 0093 – 320 251 8308
	<b>DIRECCION ELECTRÓNICA</b>	No aporta
	<b>ACTIVIDAD ECONOMICA</b>	COMERCIANTE AUTO LAVADO
	<b>RELACION CON EL BIEN ASEGURADO</b>	Asegurado / Conductor

#### RESUMEN HECHOS RECLAMO

Según relato de los hechos en documento aportado en la solicitud del aviso del siniestro, relata que; *IBA A RECOGER A SUS FAMILIARES MUNICIPIO ESPINAL HAY UNA PENDIENTE BAJADA, LA DIRECCIÓN DEL VH SE PUSO DURO SONÓ ALGO CUANDO FRENO EL VH NO DABA FRENO, EL CONDUCTOR SALTO DEL VH Y ESTE SIGUIÓ HASTA UN PRECIPICIO. ABG NO”.*

#### HIPOTESIS DEL CASO

Circunstancias de tiempo, modo y lugar del siniestro ocurrieron como fueron relatadas la compañía, sin embargo, el siniestro presenta indicadores de fraude.

#### 1. BIEN ASEGURADO

<b>MARCA</b>	CHEVROLET
<b>CLASE</b>	AUTOMOVIL
<b>LÍNEA</b>	ONIX
<b>VIN / CHASIS</b>	9BGED48K0MG101602
<b>MOTOR</b>	L4F*200741113*
<b>MODELO</b>	2021
<b>SERVICIO</b>	PARTICULAR
<b>PLACA</b>	EHR666

## 2. ACTIVIDADES REALIZADAS

### 2.1. ENTREVISTA CONDUCTOR

#### ENTREVISTA

##### 2.1.1 ENTREVISTA FORMAL- CONDUCTOR

Se realizó entrevista escrita con el señor ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO identificado C.C. N° 1.108.933.853, edad 29 años, estado civil casado, profesión técnico en sistemas ocupación comerciante auto lavado, dirección de trabajo carrera 6 N° 17 – 170 del Municipio de Guamo – Tolima, ingresos mensuales \$4.800.000, egresos mensuales \$2.000.000, dirección de residencia Finca La Sirena Vereda Chontaduro del Municipio de Guamo – Tolima, teléfonos 314 378 0093 – 320 251 8308, quien manifestó que en el año 2021 compró su automóvil Chevrolet Ónix turbo de placa EHR – 666 modelo 2021, el cual sacó mediante un crédito Sufi Bancolombia, quedando con prenda en Bancolombia siendo la garantía de la deuda, agrega que pagaba de cuotas mensuales un aproximado de \$1.600.000, dice que para el mes de marzo de 2022 realizó una compra de cartera con el banco Davivienda para terminar de pagar el automóvil y disminuir la cuota pero al igual seguía pagando por el carro porque tiene una deuda con el banco Davivienda por \$60.000.000.

##### Versión

indicó que el día 28 de agosto de 2022 fue a recoger a su esposa a la Vereda Montalvo del Municipio Guamo – Tolima, ya que la noche anterior se había quedado donde unos amigos residentes de la Vereda, afirma que se desplazó del Municipio del Guamo hacia la Vereda Montalvo del Municipio de Espinal – Tolima, cuando iba por la vía rural, en el sector del puente de San Bonifacio, cogió una pendiente y antes de llegar al puente, mermo la velocidad, cuando llegando a la curva accionando el freno pero el automóvil no respondía, al ver que se aproximaba al monte su reacción fue tirarse del rodante ya que había cogido más velocidad, manifiesta que el automóvil cae a una quebrada desde una altura de 5 metros aproximadamente, en dirección del puente el cual no tenía una baranda ni señalización, dice que posterior salió a la zona donde había señal y marcó al #265 de la aseguradora Allianz e informo lo sucedido y solicito ayuda en el cual tomó el servicio de asistencia médica y servicio de transporte, indica que se comunicó con un médico quien le hizo una valoración telefónica, aclarando que le informó que tenía raspaduras en los brazos y dolor en el pecho consecuencia del golpe, por lo cual el médico le dijo que le enviarían una asistencia, después de 2 horas le informan de la aseguradora que no podían brindar el servicio ya que los proveedores no podían llegar a ese lugar, afirma que posteriormente estaba en la espera de la grúa y el transporte, aclarando los dos servicios llegaron a las 11:30 pm aproximadamente, observaron el sitio y manifestaron que no podían sacar el automóvil ya que la grúa no era capacitada para sacar un automóvil de un lugar tan profundo y en esas condiciones, argumenta que lo que

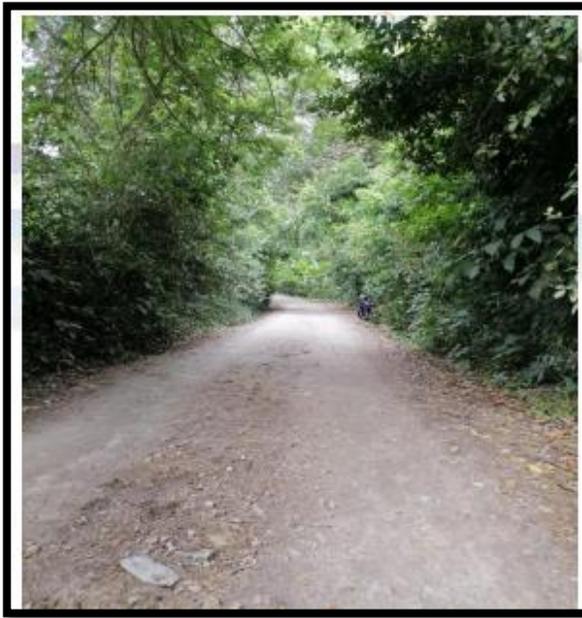
hizo fue sacar las pertenencias del rodante, tomó fotografías e informo a la aseguradora que el automóvil iba a quedar ahí sin ninguna seguridad, aclara que proceden a llevarlo a él y su familia hasta el Municipio del Guamo – Tolima, con la condición que al otro día 29/08/2022 a las 08:00 am, iba a ir una grúa de rescate y un planchón para trasladar el carro al taller, indicando que fueron incumplidos ya que el personal llevo a las 10:00 am, sacan el rodante y se lo llevan para la ciudad de Ibaqué – Tolima, hasta Chevrolet Coltolima Colisión, manifiesta que se comunicó con Allianz Seguros y le manifestaron que en tres días hábiles le darían una respuesta del estado del vehículo, a los dos días de haberse llevado el automóvil le autorizaron un vehículo relevo por 15 días, dice que el día 02/09/2022, Chevrolet envió una valoración de perito en la cual el día 15 de septiembre Allianz le brindo formalmente la respuesta, la cual fue pérdida total del vehículo, posteriormente se comunicó el señor MARTIN MATIZ funcionario de Allianz quien le brindo una orientación donde le dan los pasos a seguir, indica que el servicio prestado ha sido malo ya que el servicio médico en ningún momento fue prestado de forma presencial, agregando que solicita celeridad en el caso ya que está en juego su patrimonio económico, indica que el uso habitual del rodante era para el transporte de su familia conformada por su esposa y su hijo de un año, de la zona rural al Municipio del Guamo y en ocasiones para ir a citas médicas del niño en la ciudad de Ibaqué – Tolima, afirma que el automóvil lo llevaba a los talleres de Chevrolet a las respectivas revisiones a la ciudad de Girardot, aclarando que el señor VÍCTOR ALFONSO RODRÍGUEZ, colaborador del lavadero de carros de su propiedad, observo el rodante antes del siniestro, manifestando que no hubo testigos ya que el sector es despoblado, dice que tuvo otro siniestro en el año 2020, toda vez que le pegaron en la parte delantera a su rodante Renault Clío campus, el cual tenía asegurado con la empresa SURAMERICANA, aclara que en el siniestro actual ninguna autoridad competente asistió al lugar del siniestro, finalmente aclara que por el hecho no fue atendido en ningún centro asistencial de salud.

### 3. LABORES DE CAMPO

#### LABORES DE CAMPO

##### 3.1 VISITA LUGAR DE LOS HECHOS:

Con el fin de llevar a cabo labores de campo en el lugar del siniestro, el analista se trasladó a la vereda Montalvo puente de San Bonifacio del Municipio de Espinal – Tolima, evidenciando que se trata de una zona rural, despoblada, vía curva, sin pavimentar, regular estado, una calzada, un carril, doble sentido, sin señales de tránsito, vegetación en ambos costados de la vía, sin iluminación artificial, observó un puente sin barandas, al fondo del mismo se encuentra un pequeño abismo, en donde no se halló vigilancia privada ni informal, sin la existencia de cámaras de video ni testigos presenciales del siniestro. Se realizaron las siguientes fijaciones fotográficas.



En las imágenes se puede observar la Vereda Montalvo puente de San Bonifacio del Municipio de Espinal – Tolima, observando que se trata de una vía curva, sin pavimentar, regular estado, una calzada, un carril, doble sentido, sin señales de tránsito, vegetación en ambos costados de la vía, sin iluminación artificial.



**FOTOGRAFÍA DE PLANO:** En esta imagen se puede observar el lugar exacto del siniestro, evidenciando el puente San Bonifacio del Municipio de Espinal – Tolima, el cual no posee barandas, observando a su costado un precipicio por donde cayó el vehículo asegurado, el círculo de color rojo nos indica el lugar por donde cayó el rodante asegurado.



**FOTOGRAFÍA DE PLANO:** En esta imagen se puede observar el lugar exacto donde quedó siniestrado el vehículo de placas EHR – 666.

### REGISTRO FOTOGRAFICO DEL LUGAR DONDE QUEDO EL VEHICULO ASEGURADO SINIESTRADO



Estas imágenes se obtuvieron mediante labores investigativas en las cuales se puede observar el vehículo asegurado de placas EHR – 666, momentos después del siniestro, evidenciando que se encuentra dentro de un abismo rodeado de vegetación, en horas de la noche, el vehículo se encuentra volcado con las llantas hacia arriba.



En la imagen se puede observar al vehículo asegurado de placas EHR – 666, al día siguiente del siniestro, se aprecia vegetación en los alrededores del abismo y al fondo del mismo, un arroyo, el vehículo se encuentra volcado con las llantas hacia arriba.



Las imágenes muestran el momento de ser rescatado por la grúa el vehículo de placas EHR – 666.



En las imágenes se puede observar al vehículo asegurado de placas EHR – 666, sobre la vía, momentos después de ser rescatado por la grúa, evidenciando que presenta daños en todo su contorno.

#### 4. VERIFICACION PREEXISTENCIA DEL VEHÍCULO

##### PREEXISTENCIA VEHICULO

#### 4.1. ENTREVISTA VICTOR ALFONSO RODRIGUEZ

Se tomo contacto con el señor VÍCTOR ALFONSO RODRÍGUEZ (Empleado del asegurado) identificado con C.C. N° 1.108.929.584, teléfono 314 770 4040.

#### **Versión.**

Manifestó que labora para el asegurado ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO, el cual es propietario del vehículo Chevrolet Ónix de placas EHR – 666, indicado el rodante se encontraba en buen estado de latonería y pintura, agregando que tuvo conocimiento del accidente toda vez que ese día el señor RODRÍGUEZ LOZANO los iba a recoger en la Finca ubicada en el Municipio del Espinal - Tolima.

#### 4.2 INSPECCION VEHICULO ASEGURADO

La inspección del vehículo asegurado de placas EHR666, se realizó en el taller COLTOLIMA ubicado en la carrera 5 N° 19 – 11 del Municipio de Ibagué, donde fuimos atendidos por el jefe de taller WILLIAM RIVERA, teléfono 313 8515490, quien autorizó el ingreso al taller y realizó acompañamiento durante la inspección, evidenciando que el vehículo presenta abolladuras, hundimientos y rayones en su contorno, el vidrio panorámico delantero se encuentra fragmentado y roto, observando ausencia de vidrio panorámico posterior, el airbag activado, la unidad izquierda rota con barro en ese costado del vehículo, el bomper delantero se encuentra desprendido y roto. Se llevan a cabo las respectivas fijaciones fotográficas.



En esta imagen se puede observar el vehículo de placas EHR – 666, al momento de la inspección, evidenciando que la parte frontal del rodante se encuentra con abolladuras, hundimientos y rayones, el vidrio panorámico delantero se encuentra fragmentado, la unidad izquierda se encuentra rota.



En esta imagen se puede observar el costado izquierdo del vehículo de placas EHR – 666, evidenciando que el bomper delantero se encuentra desprendido y roto, el capot presenta con abolladuras, hundimientos y rayones, el techo presenta abolladuras y hundimientos.



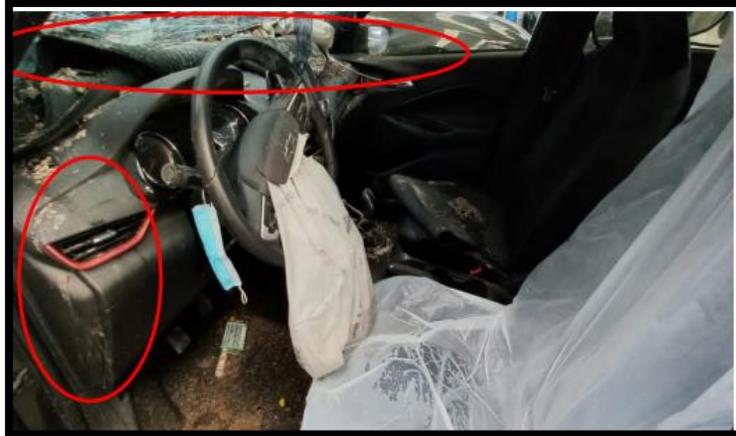
En esta imagen se puede observar al vehículo de placas EHR – 666, evidenciando que posee rayones y abolladuras en su costado.



Se puede observar el techo del vehículo asegurado que presenta abolladuras, hundimientos y rayones, el vidrio panorámico delantero fragmentado.



En la parte posterior del vehículo asegurado se evidenció que la puerta del baúl presenta abolladuras hundimientos y rayones, observando ausencia del vidrio panorámico trasero, con rayones en la aleta trasera izquierda y bomper.



En esta imagen se puede observar la parte interna delantera del vehículo evidenciando el airbag activado, con rayones en el billare.



Esta imagen se puede observar el número de chasis 9BGED48K0MG101602, estampado en bajo relieve, en superficie virgen.



Esta imagen evidencia stiker con número de motor L4F\*200741113\* adherido en superficie virgen.

## 5. CONOCIMIENTO DE AUTORIDADES COMPETENTES

### CONOCIMIENTO DE AUTORIDADES

#### 5.1. CAD MUNICIPIO DEL ESPINAL

En el CAD del Municipio de Espinal, fuimos atendidos por el Auxiliar de Policía JOSÉ PÉREZ, teléfono 316 7016843, al ponerle de presente el motivo de nuestra visita verificó en sus libros de población no hallando anotaciones ni reporte en la central de radio de la Policía Nacional sobre el presunto siniestro

## 6. INTERÉS ASEGURABLE

### INTERES ASEGURABLE

#### ASEGURADO

**6.1** El señor ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO (asegurado), identificado con cédula de ciudadanía No 1.108.933.852, ante el tránsito de Fusagasugá figura como propietario del vehículo de placas EHR666 y registra como asegurada en la póliza No. 23138362 de la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A., según aviso de siniestro, póliza y consulta Fasecolda.

**6.2** El vehículo asegurado le registra Garantías a favor de BANCOLOMBIA S.A., fecha de inscripción 05/04/2021, presentando Garantías Mobiliarias (Registro de la garantía en el RNGM por parte de RUNT / Registro del levantamiento a través del RNGM en el RUNT), ID prenda N° 1420076, ID prenda vehículo N° 1427765, fecha de registro 11/04/2022, entidad BANCOLOMBIA S.A., estado Registro del levantamiento a través del RNGM en el RUNT.

## 7. RIESGO MORAL (ASEGURADO)

### RIESGO MORAL

#### 7.1. ASEGURADO

El señor ROLBERT AVAD RODRIGUEZ LOZANO identificada con C.C. N° 1.108.933.852, presenta matrícula mercantil activa N° 108465, último año de renovación 2022 con actividad económica 4520 mantenimiento y reparación de vehículos automotores, figurando establecimientos, agencias o sucursales AUTO CLEAN COLOMBIA.

- Consulta de antecedentes penales de la Policía Nacional por cédula de ciudadanía No. 1.108.933.852 - Asegurado; No tiene asuntos pendientes con autoridades judiciales.

- Consulta de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación por cédula de ciudadanía No 1.108.933.852 - Asegurado; No registra sanciones ni inhabilidades vigentes.

**ANEXOS:**

- Video
- Entrevista escrita del asegurado
- Informe final entrevista especializada

**ELABORADO POR**



**LUIS CARLOS PÉREZ RUBIO**  
**DIRECTOR OPERACIONES**  
**INSTITUTO NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDE**