

Automóviles

Condiciones del
Contrato de Seguro

Póliza N°
023173159 / 489

Allianz

Autos Clonico

Livianos Particulares

www.allianz.co

09 de Marzo de 2023

Tomador

COOPANTEX COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

Este es el condicionado general de su contrato de seguro. Estas condiciones, al igual que la demás información aplicable (derechos, deberes, obligaciones, procedimientos, etc.), las podrá encontrar en www.allianz.com.co, en el Título V del Código de Comercio y demás normas colombianas aplicables a la materia.

Es muy importante que lea atentamente y verifique que sus expectativas de seguro están cubiertas. Para nosotros, es un placer poder asesorarle y dar cobertura a sus necesidades de previsión y aseguramiento.

Le damos la bienvenida a Allianz; estaremos siempre a su disposición.

Santiago Lozano Cifuentes
Representante Legal
Allianz Seguros S.A

SUMARIO

CONDICIONES PARTICULARES.....	3
Información general.....	3
I. ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?.....	7
II. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?.....	12
III. CLÁUSULAS GENÉRICAS.....	23

CONDICIONES PARTICULARES

Información general

Datos Generales

Tomador del Seguro: COOPANTEX COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO NIT: 8909048431
CR 50 A NO. 37 31
BELLO
Teléfono: 3022588025
Email: diegoarq@hotmail.com

Póliza y duración: Póliza n°: 023173159 / 489
Duración: Desde las 00:00 horas del 08/03/2023 hasta las 24:00 horas del 31/10/2023.
A partir de la fecha de efecto de este suplemento las condiciones de la póliza de seguro quedan sustituidas íntegramente por las presentes condiciones
Moneda: PESO COLOMBIANO.

Intermediario: NEGOCIO DIRECTO COOPANTEX
Clave: 1702000
CRA 50 A - 37 31
MEDELLIN
CC: 9999999491
Teléfonos: 4484884 0
E-mail: seguros@coopantex.coop

Datos del Asegurado

Asegurado Principal: STEFANNY ORTIZ PEREZ
CL. 53 D SUR NRO 41 62 APT
202
MEDELLIN
CC:1037580600
Teléfono:3017064072
Fecha de Nacimiento:07051987

Antecedentes

Antigüedad Compañía Anterior: 04 **Años sin siniestro:** 04

Datos del Vehículo

Placa:	LRR389	Código Fascolda:	8001205
Marca:	RENAULT	Uso:	Liviano Particulares
Clase:	AUTOMOVIL	Zona Circulación:	MEDELLIN
Tipo:	SANDERO [2] [FL] LIFE	Valor Asegurado:	62.300.000,00
Modelo:	2023	Versión:	MT 1600CC 8V AA 4AB ABS
Motor:	J759Q182415	Accesorios:	200.000,00
Serie:	9FB5SR0E5PM491064	Blindaje:	0,00
Chasis:	9FB5SR0E5PM491064	Sistema a Gas:	0,00

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
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	62.500.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	62.500.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	62.500.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	62.500.000,00	1,10
Asistencia	Incluida	0,00
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para Mayor cuantía	1.200.000,00	0,00

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	50.000.000,00	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	

Especificaciones Adicionales

Intermediarios:

Código	Nombre Intermediario	% de Participación
1702000	NEGOCIO DIRECTO COOPANTEX	100,00

Liquidación de Primas

Nº de recibo: 910378812

Período: de 08/03/2023 a 31/03/2023
Periodicidad del pago: MENSUAL

PRIMA	138.093,00
IVA	26.237,00
IMPORTE TOTAL	164.330,00

Servicios para el Asegurado

Para realizar de manera rápida consultas, peticiones de aclaración, declaración de siniestros, solicitudes de intervención, corrección de errores o subsanación de retrasos, el asegurado podrá dirigirse a:

En cualquier caso

El Asesor NEGOCIO DIRECTO COOPANTEX

Telefono/s: 4484884 0

También a través de su e-mail: seguros@coopantex.coop

Sucursal: MEDELLÍN 1

Urgencias y Asistencia

Desde su celular al #265

En Bogotá(57)15941133

Línea de atención al cliente a nivel nacional.....018000513500

www.allianz.co

Si tiene inquietudes, sugerencias o desea presentar una queja, visite www.allianz.co, enlace Atención al cliente.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

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.**

Recibida mi copia y aceptado el contrato en todos sus términos y condiciones,
El Tomador

COOPANTEX COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO

NEGOCIO DIRECTO COOPANTEX

Aceptamos el contrato en todos sus términos y condiciones,
Allianz Seguros S.A.

I. ¿QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

En la siguiente tabla encontrará la ubicación de las exclusiones que aplican a cada uno de los amparos descritos en la póliza:

AMPAROS	EXCLUSIONES		
	I.I	I.II	I.III
Responsabilidad civil extracontractual	✓		
Daños de mayor o menor cuantía	✓		
Hurto de mayor o menor cuantía	✓	✓	
Asistencia jurídica en proceso penal o civil	✓		✓
Amparo patrimonial	✓		
Gastos de movilización por pérdidas de mayor cuantía	✓		
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	✓		
Vehículo de reemplazo	✓		
Llave en mano	✓		

A continuación, encontrará la descripción de las exclusiones enumeradas en la tabla anterior:

I.I. Exclusiones para todos los amparos y asistencias

Daños, perjuicios o hurto al vehículo asegurado y/o daños, lesiones o muerte a terceros o sus bienes, directa o indirectamente, en su origen o extensión, como consecuencia de los siguientes eventos:

1. Causados por mantener encendido el vehículo, haberlo puesto en marcha o haber continuado la marcha después de haber ocurrido un accidente, sin haber realizado las reparaciones previas necesarias para el funcionamiento normal del mismo.
2. Causados a personas que se encontraren reparando o atendiendo el mantenimiento del vehículo, así como a quienes actúen como ayudantes del

conductor en las operaciones, maniobras y/o procedimientos del vehículo asegurado.

3. Causados al conductor del vehículo asegurado; o al cónyuge, compañero(a) permanente o parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive y primero civil del asegurado o del conductor autorizado. Esta exclusión no aplica para el amparo de Lesiones o muerte en accidente de tránsito.
4. Causados por el transporte de mercancías o sustancias peligrosas y/o tóxicas, ilegales, inflamables, pertrechos de guerra y/o explosivos de cualquier naturaleza.
5. Causados por irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, o de la radiactividad de cualquier tipo de accidente causado por combustiones nucleares.
6. Causados por guerra civil o internacional declarada o no, o cualquier tipo de operación bélica.
7. Causados cuando el vehículo sea secuestrado, decomisado, objeto de decisión judicial de extinción de dominio, aprehendido o usado por acto de autoridad.
8. Causados por el vehículo a cosas transportadas en él, o a bienes de propiedad, posesión o tenencia, o por los cuales sea legalmente responsable, el asegurado o el conductor autorizado, su cónyuge, compañero(a) permanente, o sus parientes por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado inclusive y primero civil.
9. Causados por el asegurado o conductor autorizado que estén cubiertos por el SOAT, Adres, Planes Adicionales de Salud (PAS), EPS, ARL, Fondos de Pensiones, o de otras entidades de seguridad social, además de la subrogación a que legalmente esté facultada cualquiera de las entidades mencionadas con ocasión del cumplimiento de sus propias obligaciones legales y/o contractuales.
10. El pago de multas, costo y emisión de cauciones judiciales, o daños ambientales.
11. Causados a embarcaciones, aeronaves, sus piezas o aparatos destinados a la regulación del tráfico aéreo, que se generen dentro de los puertos marítimos y terminales aéreos.
12. Causados en las instalaciones de la Compañía, ya sean propias o arrendadas, y los costos por concepto de su estacionamiento, cuando el asegurado, transcurrido el término de 15 días calendario a partir de la fecha en que Allianz haya cumplido con su obligación, no haya retirado el vehículo asegurado de dichas instalaciones.

- 13. Causados cuando el conductor nunca hubiese tenido licencia de conducción, o habiéndola tenido se encontrare suspendida o cancelada de acuerdo con las normas vigentes, o ésta fuere falsa al momento de la ocurrencia del siniestro, o no fuere apta para conducir vehículos de la clase y condiciones estipuladas en la presente póliza, de acuerdo con la categoría establecida en la licencia por el Ministerio de Transporte.**
- 14. Causados por exceso de carga o sobrecupo de pasajeros, y esta situación sea influyente y/o determinante en la ocurrencia del siniestro, o agrave o extienda las consecuencias del mismo.**
- 15. Causados cuando el uso del vehículo sea distinto al estipulado en esta póliza, sin aviso y autorización previa de Allianz, Ejemplos de usos no autorizados son: demostración de cualquier tipo, se utilice como servicio público, participación en competencias, deportes o entrenamientos automovilísticos de cualquier índole, en exhibiciones, en pruebas de seguridad o de resistencia, se utilice para actividades ilícitas, cuando le han sido realizadas adaptaciones o modificaciones para aumentar su rendimiento sin dar aviso a Allianz.**
- 16. Causados cuando el vehículo remolque a otro vehículo con o sin fuerza propia, salvo que esté habilitado legalmente para esta labor.**
- 17. Los daños causados al remolque, o a la carga incluso cuando el vehículo esté habilitado y autorizado para remolcar.**
- 18. Causados cuando el vehículo sea dado en alquiler, en arrendamiento, o en comodato en cualquiera de sus formas, incluyendo la prenda con tenencia, leasing financiero, sin previa notificación y autorización de Allianz.**
- 19. Causados cuando el vehículo: haya ingresado ilegalmente al país; su matrícula o tradición no hayan cumplido con el lleno de los requisitos legales y/o reglamentarios o estos hayan sido obtenidos a través de medios fraudulentos; su posesión o tenencia resulten ilegales; o haya sido objeto material de un ilícito contra el patrimonio de las personas.**
- 20. Cuando los documentos y/o información aportados para la suscripción hayan sido adulterados o no correspondan a la realidad.**
- 21. Causados cuando quien conduzca el vehículo no haya sido autorizado por el asegurado, esta exclusión solo aplica para responsabilidad civil y asistencias.**
- 22. Cuando exista dolo o culpa grave en la ocurrencia del siniestro por parte del conductor autorizado, tomador, asegurado o beneficiario.**
- 23. Causados cuando el vehículo no se movilice por sus propios medios, excepto cuando sea remolcado o desplazado por grúa, cama baja, niñera o por cualquier otro medio de transporte de carga autorizado por el ministerio de transporte.**

24. Cuando exista título traslativo de dominio suscrito entre el asegurado y un tercero sobre el bien descrito en la carátula de la póliza.
25. Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación.
26. Cuando el asegurado, sin autorización expresa y escrita de Allianz, reconozca su propia responsabilidad, incurra en gasto alguno, realice pagos o celebre arreglos, liquidaciones, transacciones o conciliaciones con respecto a cualquiera de las acciones que puedan originar la obligación de indemnizar a cargo de Allianz de acuerdo con el amparo otorgado, salvo los gastos razonables, urgentes y necesarios para proporcionar los auxilios médicos, quirúrgicos, de enfermería, ambulancia y hospitalización.

La prohibición de efectuar pagos no se aplicará cuando el asegurado sea condenado por la autoridad competente a indemnizar a la víctima mediante decisión ejecutoriada.

El reconocimiento de responsabilidad sólo podrá darse en la declaración del asegurado a Allianz sobre los hechos constitutivos del siniestro o accidente.

27. Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.

Los daños que sufra el vehículo descrito en la póliza a causa de los anteriores eventos, estarán cubiertos siempre que se haya presentado volcamiento, choque o incendio del mismo.

28. Ocurridos cuando el vehículo asegurado cuente con blindaje y en el momento de la ocurrencia del evento no cuente con los permisos requeridos por la superintendencia de vigilancia o la entidad correspondiente, para la instalación y /o funcionamiento de dicho blindaje. Así, como los casos en los que el vehículo asegurado cuente con blindaje y el mismo no haya sido asegurado en la presente póliza.
29. Causados a un vehículo diferente al descrito en la póliza y al propietario del mismo, cuando sea conducido por el asegurado.
30. Las mejoras o modificaciones que hayan sido realizadas al vehículo, después de la inspección del mismo o en el transcurso de la vigencia, para darle una apariencia de un modelo más reciente. La indemnización se adelantará sobre el modelo original del vehículo, y sobre sus accesorios originales, salvo los casos previamente autorizados por Allianz.

31. Allianz 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.

I.II. En el amparo de pérdida por hurto de mayor y menor cuantía

1. Cuando el vehículo asegurado requiera instalación de dispositivo de rastreo y luego de 30 días calendario a partir de la fecha de inicio de vigencia de la póliza no se haya llevado a cabo dicha instalación.
2. Cuando el vehículo cuente con la instalación del dispositivo y éste no sea presentado para sus respectivos mantenimientos y revisiones.
3. Causados cuando ocurre hurto agravado por la confianza, abuso de confianza o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra del asegurado o conductor autorizado, excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de “valet parking” prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal.

I.III. En el amparo asistencia jurídica en proceso penal o civil.

1. Cuando el evento objeto de asistencia se encuentre excluido por la póliza.
2. Actuaciones judiciales o extrajudiciales que sean de iniciativa del asegurado o conductor autorizado, con el fin de obtener el restablecimiento de un perjuicio.
3. Los costos o la asistencia jurídica como consecuencia de la interposición de los recursos extraordinarios de casación y revisión, y ordinarios de súplica y queja.

I.IV. En el anexo de asistencia para la póliza de automóviles livianos particulares

I.IV.I. Para todos los Servicios

Las exclusiones listadas en el numeral I.I. denominado “En todos los amparos y asistencias” de las condiciones generales de la póliza.

I.IV.II. Para el servicio de grúa

1. Carreteras, vías y lugares que por cualquier motivo presenten restricción de tránsito y la grúa no pueda acceder en el momento en el que el servicio sea solicitado.
2. Imposibilidad de realizar el traslado del vehículo por su estado, vehículos sin llantas o sin las condiciones mínimas para garantizar el cuidado y seguridad del vehículo asegurado y de la grúa durante el traslado. En caso de rescate, los vehículos cargados, vehículos que no garanticen el cuidado del medio ambiente y seguridad durante el procedimiento de rescate o traslado, así como los vehículos que no cuenten con la autorización del traslado o rescate por parte de las autoridades de tránsito.
3. Cuando se solicite el servicio de grúa por avería y el vehículo asegurado se encuentre en restricción por pico y placa.

I.IV.III. Para servicios de Traslado médico, Emergencias y urgencias por accidente de tránsito

1. Cualquier lesión o evento no derivado de un accidente de tránsito en el vehículo asegurado.

II. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?

II.I. Responsabilidad civil extracontractual

Los perjuicios patrimoniales y extrapatrimoniales causados a terceras personas cuando:

- a. El asegurado (o alguien autorizado por el asegurado) conduzca el vehículo asegurado.
- b. El vehículo se desplace por sus propios medios.
- c. El asegurado es persona natural y estando autorizado por el propietario, conduzca otro vehículo de las mismas características y servicio del vehículo asegurado.
- d. El vehículo asegurado sufra un incendio.

El valor asegurado se restablece automáticamente para cada evento que ocurra dentro de la vigencia de la póliza.

II.II. Daños de mayor o menor cuantía

Cuando el vehículo como consecuencia de un accidente, actos mal intencionados de terceros o eventos de la naturaleza, sufre una afectación en la que los repuestos y la mano de obra necesarios para su reparación, más el respectivo impuesto a las ventas: i) tienen un valor igual o superior al 75% del valor asegurado al momento del siniestro, se

declara como daños de mayor cuantía, ii) tienen un valor inferior al 75% del valor asegurado al momento del siniestro, se declarará como daños de menor cuantía.

Este cálculo se realiza sin tener en cuenta el valor de los accesorios no originales.

Cuando se afecte la cobertura de daños de mayor o menor cuantía, en caso de que se presenten lesionados y/o muertos con ocasión de un accidente de tránsito y que por tal razón el vehículo asegurado sea inmovilizado, Allianz pagará, por un periodo máximo de 10 días, un valor máximo de \$36.000 pesos como reembolso por día de estacionamiento, este valor se paga una sola vez por evento sin importar las coberturas que afecte.

Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:

II.II.I. Para daños de mayor cuantía

- a.** El asegurado se obliga a transferir la propiedad del vehículo a favor de Allianz o a cancelar la matrícula según corresponda.
- b.** La indemnización será girada al beneficiario oneroso, en caso de existir, hasta el saldo insoluto de la deuda. El monto restante será entregado al asegurado.
- c.** De acuerdo con lo establecido en la ley, la aseguradora devengará la totalidad de la prima.
- d.** Allianz asumirá los gastos por honorarios del trámite ante tránsito necesarios para el traspaso y/o cancelación de matrícula del vehículo siniestrado, siempre y cuando dichos trámites sean adelantados por la firma autorizada por Allianz para ello.
- e.** La suma a indemnizar será el menor valor entre el *valor asegurado* y el valor del vehículo establecido en la guía de FASECOLDA para el momento del siniestro, más el valor de los *accesorios no originales* siempre y cuando se encuentren asegurados en la póliza e instalados en el momento del siniestro.
- f.** Si el vehículo asegurado tiene matrícula extranjera, diplomática u otra análoga, el *valor asegurado* será el valor de adquisición del bien en pesos colombianos cuando ingresó a Colombia, sin contar pagos de impuestos o aranceles menos la depreciación. Lo anterior no aplica para los vehículos de matrícula venezolana los cuales se registrarán por la guía de valores INMA.

II.II.II. Daños de menor cuantía

- a.** Allianz indemnizará al asegurado reparando, reponiendo o pagando en dinero, siendo la aseguradora la que tome la decisión sobre la forma en la que se indemnizará.
- b.** Allianz elegirá el taller y asumirá el costo de las reparaciones, o el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no sean reparables. Si alguno de estos elementos no se encuentra con los representantes de la marca en el país, Allianz pagará al asegurado el valor del mismo según la lista de precios a la fecha de la marca.
- c.** Si el vehículo es reparado sin autorización de Allianz, se realizará una revisión de esas reparaciones sujeta a la demostración de ocurrencia del siniestro y se efectuará el pago de acuerdo con las tarifas establecidas en los convenios y políticas de Allianz, sin hacerse responsable de posibles garantías sobre las reparaciones.
- d.** Allianz tiene la facultad de disponer libremente, a título de *salvamento*, de las partes, piezas o accesorios averiados, y que hayan sido indemnizados.

- e. El asegurado está obligado a efectuar el pago del valor del *deducible*, en el taller autorizado por Allianz para la reparación del vehículo previo a su entrega.
- f. Allianz pagará la pérdida o daño de las llaves de encendido del vehículo, una vez por vigencia, y con sujeción al *deducible* del amparo afectado.
- g. Los *accesorios no originales* deben estar asegurados en la póliza e instalados en el momento del siniestro.

II.III. Hurto de mayor o menor cuantía

Desaparición permanente del vehículo completo o de sus partes y/o los daños causados al vehículo asegurado, por hurto o su tentativa.

Cuando el valor de reposición y/o reparación de las partes hurtadas o dañadas, sea igual o superior al 75% del valor asegurado al momento del siniestro, se declarará como hurto de mayor cuantía; cuando sea inferior al 75% del mismo valor se declarará como hurto de menor cuantía.

Esta cobertura tiene las siguientes condiciones:

II.III.I. Para hurto de mayor cuantía

Aplicarán las mismas condiciones establecidas para el amparo de daños de mayor cuantía, y adicionalmente la siguiente:

Si el vehículo asegurado es recuperado antes de hacer el traspaso a Allianz, será reparado y entregado nuevamente al asegurado.

II.III.II. Para hurto de menor cuantía

Aplicarán las mismas condiciones establecidas para el amparo de daños de menor cuantía.

II.IV. Asistencia Jurídica en Proceso Penal o Civil

Allianz asumirá dentro de los límites pactados en las condiciones particulares de la póliza, los honorarios del abogado para la defensa del asegurado o del *conductor autorizado*, cuando sea vinculado a un proceso penal o civil en su contra, o cuando sea requerido extrajudicialmente por un tercero, como consecuencia directa y exclusiva de lesiones personales y/o de homicidio culposo en *accidente de tránsito*, en el que se haya visto involucrado el vehículo asegurado, siendo éste conducido por el asegurado y/o por el *conductor autorizado*.

Si el asegurado y/o el *conductor autorizado* quiere designar un abogado de confianza, y no usar la red de Allianz, la compañía podrá autorizar o rechazar la solicitud, en caso de aceptarla el asegurado podrá solicitar el reembolso de los honorarios pagados a dicho abogado, según las tarifas de Allianz para cada etapa y adjuntando los comprobantes de la actuación y la factura. En tal caso, será responsabilidad del asegurado realizar seguimiento de su proceso y reportar a Allianz las actuaciones procesales que ocurran dentro del mismo.

Cuando el asegurado es persona natural, el presente amparo se extiende al manejo por parte del asegurado de otros vehículos de similares características y servicio al descrito en la carátula de la póliza, dándose aplicación a todo lo establecido para el presente amparo y las exclusiones correspondientes.

Las siguientes son las etapas, definiciones y porcentajes de indemnización para el proceso penal y civil. Los porcentajes a indemnizar hacen referencia al límite máximo de la cobertura y se calculan sobre el *valor asegurado* indicado para este amparo en la carátula de la póliza, esto sin importar que el reconocimiento y pago se efectuó o no:

Proceso Penal		
Etapas	Definición	% Máximo de Cobertura
Audiencia de Conciliación prejudicial lograda	Celebrada con anterioridad al inicio del proceso penal. Allianz únicamente pagará cuando sea cerrada por conciliación de todas las partes.	10%
Indagación preliminar	Esta comprenderá la defensa del asegurado o conductor autorizado, desde el momento mismo de la Querrela o la apertura del proceso penal de Oficio hasta antes de imputación o traslado de escrito de acusación.	25%
Investigación	A partir de la imputación o traslado de escrito de acusación, según sea el caso, y previo al inicio de la etapa de juicio.	20%
Juicio	Comprenderá la defensa del asegurado o conductor autorizado, desde la etapa del juicio y terminará con la sentencia ejecutoriada.	35%
Incidente de Reparación	Dará inicio con la apertura del referido incidente y terminará con el auto que decida el mismo.	10%

Proceso Civil		
Etapas	Definición	% Máximo de Cobertura
Contestación de la Demanda	Comprende el pronunciamiento escrito de el asegurado frente a las pretensiones del demandante, presentado ante el funcionario competente; se acreditará mediante copia del escrito con sello de radicación por parte del despacho judicial.	30%
Audiencia de Conciliación Lograda	Son las audiencias contempladas por el artículo 35 de la Ley 640 de 2001 y los artículos 372 y 373 del Código General del Proceso, y las normas que las modifiquen o deroguen, cuando hay un acuerdo entre las partes en virtud del cual se termina de manera anticipada el proceso.	20%
Alegatos de Conclusión	Escrito en virtud del cual las partes, una vez vencido el término probatorio, solicitan al juez que el proceso se resuelva de acuerdo con las conveniencias de la parte defendida o asesorada	20%
Sentencia y Apelación	Es la providencia en virtud de la cual el juez del conocimiento resuelve las diferencias de las partes, en primera instancia. Se acredita con copia de la respectiva providencia y constancia de su ejecutoria.	30%

*El porcentaje de honorarios asignados para contestar las demandas no es acumulable al número de demandados por el número de contestaciones.

**La sumatoria en pagos por honorarios en las diferentes actuaciones del proceso penal o proceso civil, en ningún caso, puede superar el límite del valor asegurado descrito en la póliza para este amparo.

II.V. Amparo patrimonial

Cubre los daños sufridos por el vehículo asegurado y los perjuicios causados por Responsabilidad Civil Extracontractual en que se incurra de acuerdo con la ley, hasta los límites previstos en las condiciones particulares de la póliza, provenientes de un accidente de tránsito ocasionado por el vehículo descrito en la póliza, cuando el asegurado o el conductor autorizado desatienda las señales de tránsito, o cuando el conductor se encuentre bajo el efecto de bebidas embriagantes, drogas tóxicas, heroínas o alucinógenos.

II.VI. Gastos de movilización pérdidas de mayor cuantía

Si Allianz reconoce la indemnización de una pérdida de mayor cuantía, sus gastos de movilización estarán cubiertos desde el día siguiente a la demostración de la ocurrencia del siniestro.

la suma asegurada es la definida en las condiciones particulares de la póliza y el límite diario máximo es de \$40.000 pesos, hasta un máximo de 30 días calendario.

II.VII. Lesiones o muerte en accidente de tránsito

Cuando el asegurado o el conductor autorizado sufran un accidente de tránsito y como consecuencia del mismo, dentro de los 180 días siguientes, se produzca su muerte o desmembración o incapacidad, Allianz reconocerá el pago de la indemnización por el presente amparo conforme a las siguientes condiciones y en los siguientes porcentajes sujetos al valor asegurado:

% MÁXIMO DE COBERTURA	RESULTADO
100%	<ul style="list-style-type: none"> - Muerte. - Pérdida de los dos brazos o manos, o de las dos piernas o pies. - Pérdida de una mano y de un pie. - Pérdida de una mano o un pie junto con la pérdida irrecuperable de la visión por un ojo. - Parálisis total irrecuperable que le impida trabajar - Pérdida total irrecuperable de la visión de los dos ojos. - Pérdida total irrecuperable del habla. - Pérdida total irrecuperable de la audición por los dos oídos.
60%	- Pérdida de un brazo o mano, o de una pierna o pie.
50%	- Pérdida total irrecuperable de la visión de un ojo.

El valor asegurado para este amparo se entenderá reducido en el monto de la indemnización pagado por Allianz, y no podrá restablecerse.

Allianz también indemnizará cuando el asegurado sea ocupante de un auto liviano particular o un vehículo de transporte público terrestre.

II.VIII. Vehículo de reemplazo

Si Allianz reconoce la indemnización de una pérdida de mayor o menor cuantía y el vehículo queda inmovilizado, se le otorgará un vehículo de reemplazo así:

- a. Por máximo 15 días para daños o hurto de menor cuantía, una vez el vehículo ingresa al taller para la reparación.
- b. Por máximo 20 días para daños o hurto de mayor cuantía, desde el día siguiente de haber aportado la totalidad de los documentos solicitados por Allianz para la reclamación.

Este beneficio funciona en las siguientes ciudades: Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Neiva, Pasto, Pereira y Villavicencio.

Bajo esta cobertura no se entregan vehículos especiales ni blindados y se hará bajo las condiciones y disponibilidad del arrendador. Las características del vehículo de reemplazo serán definidas libremente por Allianz.

II.X. Anexo de asistencia para la póliza de automóviles livianos particulares

Allianz cubre a través de su red de proveedores y dentro de la vigencia del seguro, los conceptos definidos en el Anexo de Asistencia para la póliza de automóviles livianos particulares, bajo los términos, condiciones y limitaciones previstas en dicho Anexo.

La cobertura de Asistencia Allianz ofrecida en el presente contrato opera únicamente cuando el beneficiario informe telefónicamente el hecho y solicite el servicio que pueda motivar una intervención asistencial, a los siguientes teléfonos:

Desde Bogotá: **601 5941133**

Desde su celular: **#265**

Línea Gratuita Nacional (no opera en Bogotá): **018000 513500**

Atención las 24 horas del día, los 365 días del año.

ANEXO DE ASISTENCIA PARA LA PÓLIZA DE AUTOMÓVILES LIVIANOS PARTICULARES

Serán beneficiarios el asegurado, su cónyuge, compañero permanente, el conductor autorizado, los demás ocupantes del vehículo asegurado o los terceros afectados en accidente de tránsito, de acuerdo a las especificaciones y coberturas de cada amparo.

El beneficiario está obligado a emplear todos los medios que disponga para evitar la agravación de la situación de asistencia.

Allianz quedará subrogada hasta el límite de los gastos realizados y de las cantidades pagadas al beneficiario del servicio, en los derechos y acciones que correspondan al beneficiario contra cualquier responsable de un accidente de tránsito o enfermedad que haya dado lugar a la prestación de los servicios de asistencia.

En las solicitudes donde la seguridad de Allianz o del prestador pueda estar comprometida imposibilitando la prestación del servicio, o cuando por disponibilidad Allianz no pueda prestar el servicio a través de su red de proveedores, serán reembolsados los gastos de prestación del mismo, previa autorización de Allianz. Se reembolsará mediante la presentación de facturas con el lleno de requisitos legales, hasta los montos establecidos en cada amparo, siempre y cuando dicho servicio no esté excluido.

Para los efectos de la prestación de los servicios de Emergencias y Urgencias por Accidente de Tránsito, las relaciones del asegurado con Allianz en ningún caso se consideran vinculadas a las relaciones y servicios de las entidades médico-asistenciales que reciba el asegurado auxiliado, pues estas entidades desarrollan sus actividades y prestan sus servicios con total autonomía científica, técnica y administrativa.

II.X.I. ¿QUÉ CUBRE?

Emergencias en carretera			
Servicio	¿En qué Consiste?	Límite Máximo	Número máx. de servicios por Vigencia

Conductor de Viaje	En caso que el asegurado o alguno de los acompañantes este imposibilitado para conducir el vehículo asegurado por un accidente, muerte o enfermedad inesperada, Allianz enviara un conductor para trasladar el vehículo con sus ocupantes, hasta la ciudad domicilio del asegurado mencionada en la carátula de la póliza siempre y cuando se encuentre fuera de ella, o hasta la ciudad de destino programada en el viaje.	ilimitado	3
Emergencias y urgencias por accidente de tránsito	Cubre la asistencia médica ambulatoria en el sitio del accidente en Colombia donde exista carretera transitable, a los ocupantes del vehículo asegurado y los terceros afectados. Exclusivamente para accidentes de tránsito en los que esté involucrado el vehículo asegurado.	ilimitado	ilimitado
Traslado Médico	Trasladar en un medio terrestre o aéreo, a los ocupantes del vehículo asegurado como consecuencia de un accidente de tránsito, sujeto a: a. El desplazamiento es únicamente dentro de Colombia, desde la ciudad de ocurrencia del evento hasta la ciudad más cercana donde puedan atender las necesidades del paciente. b. Es válida para el número de ocupantes estipulado en la licencia de tránsito del vehículo, como capacidad máxima de pasajeros.	ilimitado	ilimitado

	<p>c. En cada caso, el médico tratante decidirá cuándo es el momento más apropiado para el traslado y determinará las fechas y los medios más adecuados, siempre bajo previa autorización de Allianz.</p>		
<p>Estancia y desplazamiento de los ocupantes</p>	<p>En caso de varada o accidente, cuando la reparación del vehículo asegurado no pueda realizarse en menos de 48 horas, o por cualquier tipo de hurto (calificado o simple) del vehículo asegurado, Allianz, una vez cumplidos los trámites de denuncia ante las autoridades competentes, cubrirá uno de los siguientes gastos y condiciones:</p> <p>a. La estancia de los pasajeros en un hotel. Esta cobertura es válida únicamente para gastos de hospedaje.</p> <p>b. El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual o hasta el destino final del viaje.</p> <p>c. Las coberturas de hotel y desplazamiento serán válidas para máximo cinco ocupantes.</p> <p>d. Sólo aplica para eventos ocurridos fuera del perímetro de la ciudad de domicilio habitual del asegurado.</p> <p>e. Estas coberturas ofrecidas tienen validez a partir de la fecha de ocurrencia del siniestro o varada, y opera durante el recorrido en carretera a las ciudades de origen o destino final del viaje.</p>	<p>Para estancia el límite de cobertura por cada pasajero es de \$230.000 por noche y hasta dos noches.</p> <p>Para desplazamiento o el límite de cobertura para todos los ocupantes es de \$660.000.</p>	<p>ilimitado</p>

Asistencia de Grúa			
Servicio	¿En qué consiste?	Límite Máximo	Número máx. de servicios por Vigencia
Grúa por varada o accidente	Cuando el vehículo asegurado no se pueda movilizar por varada o accidente, Allianz se hará cargo del traslado hasta un taller en la ciudad capital de departamento más cercana, donde se encuentre el taller autorizado para efectuar la reparación. El asegurado debe estar presente y firmar el inventario realizado al vehículo asegurado cuando se entregue a la empresa de la grúa.	\$1.300.000	4 traslados de un trayecto por vigencia en caso de varada e ilimitado en caso de accidente.
Transporte, depósito o custodia del vehículo	<p>Si la reparación del vehículo asegurado requiere un tiempo de inmovilización superior a 48 horas, o si en caso de hurto el vehículo es recuperado, Allianz sufragará los siguientes gastos:</p> <ol style="list-style-type: none"> El depósito y custodia del vehículo asegurado recuperado. El transporte del vehículo asegurado hasta la ciudad de circulación habitual del vehículo asegurado. El desplazamiento del asegurado o persona habilitada que éste designe hasta el lugar donde el vehículo asegurado sustraído haya sido recuperado, si aquel optara por encargarse del traslado del vehículo. <p>En caso de reparación, este amparo solo aplica para eventos ocurridos por fuera del perímetro de la ciudad de circulación habitual del vehículo asegurado.</p>	<p>Para depósito y custodia \$190.000.</p> <p>Para el transporte del vehículo y desplazamiento del asegurado (cada uno) \$950.000</p>	ilimitado
	Cuando el vehículo asegurado se encuentre en una zona de difícil acceso y no se pueda		

Rescate por accidente	<p>movilizar por accidente, Allianz se hará cargo de su rescate.</p> <p>El asegurado debe estar presente y firmar el inventario realizado al vehículo asegurado cuando se entregue a la empresa de la grúa.</p>	\$1.300.000	ilimitado
-----------------------	---	-------------	-----------

Conductor Elegido			
Servicio	¿En qué consiste?	Límite Máximo	Número máx. de servicios por Vigencia
Conductor Elegido	<p>Cuando el asegurado o su cónyuge, no puedan conducir su vehículo, después de consumir bebidas alcohólicas o por enfermedad, Allianz, enviará un conductor para trasladarlo en el vehículo asegurado, hasta el domicilio. Sujeto a las siguientes condiciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> Tiene validez en las ciudades capitales de departamento en Colombia. El conductor asignado esperará 15 minutos o se retirará. No se harán paradas durante el trayecto. El vehículo debe tener vigente el SOAT, Revisión Técnico mecánica (si aplica) y disponer de la licencia de tránsito y equipo de carreteras. Se debe solicitar mínimo con 4 horas de anticipación. Se debe cancelar el servicio con mínimo 2 horas de anticipación. 	30 km	12

Asistencias Plus			
Servicio	¿En qué consiste?	Límite Máximo	Número máx. de servicios por Vigencia
Asistencia Vial Básica (cambio de llanta, batería, combustible o cerrajería)	<p>Allianz, prestará los servicios y solucionará en caso de inmovilización del vehículo asegurado cuando:</p> <ol style="list-style-type: none"> Las llaves se quedan dentro del carro o se pierden. El carro se vara por fallas en la batería. Una llanta está pinchada. Se queda sin combustible. <p>En caso de no poder solucionar la falla, aplicará la asistencia de Grúa.</p> <p>Los gastos como el valor del combustible, la reposición de las llaves son adicionales a la mano de obra y serán asumidos por el asegurado.</p>	\$550.000 por evento	ilimitado
Consultas Médicas Domiciliares	<p>Las que solicite el asegurado o su cónyuge, estando ubicado dentro del perímetro urbano de ciudades capitales de departamento en Colombia.</p> <p>No aplica cuando el asegurado de la póliza es persona jurídica.</p> <p>El asegurado debe asumir un Copago de 30.000 pesos, que deben ser pagados al momento de la visita médica.</p>	ilimitado	ilimitado
Traslado del Conductor al Taller	<p>Allianz, asumirá el traslado del asegurado o del conductor autorizado para recoger el vehículo en el taller después de ser reparado como consecuencia de un siniestro de Daños o Hurto de Menor Cuantía, reconocido por Allianz.</p>	ilimitado	ilimitado

III. CLÁUSULAS GENÉRICAS

III.I. Modificación del valor asegurado

En caso de existir variación entre el valor asegurado y el valor comercial del vehículo, y solamente durante la vigencia de la póliza, el asegurado podrá solicitar la modificación del valor asegurado antes de la ocurrencia de un siniestro. La tarifa se actualizará de acuerdo con el peso de la variable valor asegurado en el precio final de la póliza según las tarifas de Allianz y no se ajustará proporcionalmente a la variación en el valor asegurado.

III.II. Renovación del Contrato para vehículos con financiación

En caso que se designe un beneficiario oneroso Allianz renovará automáticamente la vigencia del contrato de seguro a partir de su vencimiento, por un periodo definido no mayor a 12 meses, hasta la cancelación total del crédito, de forma que el tomador no podrá revocar la póliza sin previa autorización del beneficiario oneroso.

La revocación, no renovación o cualquier modificación que se efectuó por parte de la aseguradora, será avisada al beneficiario oneroso con no menos de 30 días calendario de anticipación garantizando la cobertura durante dicho periodo.

En caso de siniestro que afecte el amparo de daños o hurto de mayor cuantía, se girará al beneficiario oneroso hasta el saldo insoluto de la deuda, sin exceder en ningún caso el valor de la indemnización correspondiente y, los excesos, si los hubiere, serán del asegurado.

III.III. Coberturas Independientes

Todas las coberturas y asistencias de esta póliza son independientes de las demás y ningún pago, prestación de un servicio o reembolso, puede ser interpretado como aceptación tácita de la responsabilidad de Allianz cuando se presenten reclamaciones en las demás coberturas y asistencias.

III.IV. Ámbito territorial

Los amparos de la presente póliza, cuya contratación es de carácter voluntario, surtirán efecto únicamente respecto a los eventos que ocurran dentro del territorio de la República de Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela. Si el asegurado desea extender los efectos de las coberturas a otros países diferentes a la república de Colombia, Bolivia, Ecuador, Perú y Venezuela, deberá consultar previamente con Allianz, la cual estará en libertad de establecer las condiciones especiales a que haya lugar.

No será necesaria esta consulta de extensión de las coberturas cuando la estadía del vehículo asegurado dentro de los países mencionados sea inferior a 30 días calendario.

III.V. Cuestiones fundamentales de carácter legal

Además de las condiciones generales y particulares que aplican a su contrato de seguro, el mismo también se rige por las disposiciones legales aplicables en la materia, cuyos aspectos más relevantes podrá encontrar en www.allianz.co

III.VI. Definiciones

Accesorios no originales: Equipos, partes o piezas adicionales instalados en el vehículo asegurado, incluidos los obsequiados por el representante de la marca, que sean diferentes a los de serie que vienen con el vehículo según su modelo, clase o tipo.

Valor comercial: Es el valor registrado en la guía de valores de FASECOLDA, conforme con el código establecido en las condiciones particulares de la póliza, vigente para el vehículo asegurado. Se aclara que para los vehículos matriculados en Venezuela aplica la guía INMA.

Valor asegurado: constituye el límite máximo al que se obliga el asegurador a responder de acuerdo al contrato suscrito.

Para los amparos de **(i)** daños de mayor y menor cuantía y **(ii)** hurto de mayor y menor cuantía, el valor asegurado corresponde al menor valor entre el valor comercial del vehículo y el valor asegurado al momento de la ocurrencia del siniestro, incluyendo el valor de los accesorios del vehículo, siempre y cuando se encuentren asegurados.

El valor asegurado para los anteriores amparos deberá corresponder al valor comercial del vehículo, por esta razón es responsabilidad del asegurado mantener actualizado el valor asegurado acorde con el valor comercial.

Si el vehículo amparado por la presente póliza tiene matrícula extranjera, diplomática u otra análoga, el valor asegurado se limitará al valor de adquisición del bien en moneda colombiana cuando ingresó a territorio colombiano, sin contar pagos de impuestos o aranceles.

Lo anterior no aplica para los vehículos de matrícula venezolana los cuales se registrarán por la guía de valores INMA.

Mercancías o sustancias peligrosas y/o tóxicas: Son materiales perjudiciales que, durante la fabricación, manejo, transporte, almacenamiento o uso, pueden generar o desprender polvos, humos, gases, líquidos, vapores, o fibras infecciosas, irritantes, *inflamables*, explosivos, corrosivos, asfixiantes, tóxicos o de otra naturaleza peligrosa, o radiaciones ionizantes en cantidades que puedan afectar la salud de las personas que entran en contacto con estas, o que causen daño material.

Sustancias ilegales: Aquellas que por reglamentación del Gobierno Nacional se encuentran prohibidas o está restringido su transporte, uso o comercialización

Inflamables: Que se enciende con facilidad y desprende inmediatamente llamas.

Conductor autorizado: Persona natural que, siendo titular de una licencia de conducción vigente para la conducción del vehículo descrito en la carátula de la presente

póliza, es autorizada expresamente por el asegurado, antes de la ocurrencia del siniestro, para la conducción de dicho vehículo. La persona que no cumpla los requisitos legales para la conducción del vehículo descrito en la carátula de la presente póliza no es considerada "Conductor autorizado" para los efectos de la presente póliza.

Deducible: Es la suma fijada en la carátula de la póliza, que tiene que pagar el asegurado en el momento de la indemnización por cada amparo afectado e independientemente de que el asegurado sea o no responsable. Si el valor de la indemnización es menor o igual al deducible, Allianz no indemnizará la pérdida.

Accidente de tránsito: El suceso ocasionado o en el que haya intervenido el vehículo automotor descrito en la carátula de la póliza, en una vía pública o privada con acceso al público, destinada al tránsito de vehículos, personas y/o animales y que, como consecuencia de su circulación o tránsito, o que por violación de un precepto legal o reglamentario de tránsito causa perjuicios en la integridad física o la muerte del pasajero.

Salvamento: Para los efectos de la indemnización, se considera salvamento a aquellas partes o piezas del vehículo que quedan como resultado de un siniestro después de declarado el vehículo como daños de mayor cuantía y aquellas partes o piezas que son recuperadas después de una desaparición total.

Evento cibernético: Significa **i)** Procesamiento no autorizado de datos por parte del asegurado, **ii)** Violación a las leyes o incumplimiento de los reglamentos que tienen que ver con el mantenimiento o protección de DATOS, **iii)** Falla en la seguridad de la red en la esfera del asegurado.

El término DATOS incluye, pero sin limitarse a DATOS PERSONALES, hechos, conceptos e información, software y demás instrucciones codificadas de una manera formal utilizable para comunicaciones, interpretación o procesamiento. **i)** DATOS PERSONALES es cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable, una persona física identificada o identificable es aquella que puede ser identificada directa o indirectamente, en particular por referencia a un identificador como es el nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un identificador en línea, o a uno o más factores específicos a la identidad física, psicológica, genética, mental, económica, cultural, o social de esa persona física. **ii)** PROCESAMIENTO es cualquier operación o grupo de operaciones que se llevan a cabo en un dato o grupo de datos, ya sea o no a través de medios automáticos, tales como recolección, registro, organización, estructuración, almacenamiento, adaptación o alteración, retiro, consulta, uso, revelación, por transmisión, diseminación, u otras formas de hacerlos disponibles, alineación o combinación, restricción, eliminación o destrucción. **iii)** DAÑO A DATOS es la pérdida, destrucción, corrupción de Datos. Ningún DAÑO A DATOS de un tercero por parte del Asegurado es un Evento Cibernético si no involucra un Fallo en la Seguridad de la Red. **iv)** ESFERA DEL ASEGURADO es cualquier Sistema o dispositivo arrendado, propiedad de, operado por, o perdido por, o que se hace disponible o accesible al Asegurado con el propósito de Procesar Datos. **v)** FALLO EN LA SEGURIDAD DE LA RED es cualquier falla no física y tecnológica en la seguridad del Sistema de cómputo u otras medidas de seguridad tecnológica que lleven al acceso no autorizado y/o robo de Datos, pérdida de control operacional de Datos, transmisión de virus, código malicioso y/o negación de servicio.

RESULTADOS DE LA VALORACIÓN

CERTIFICADO



COLSERAUTO S.A.

www.colserauto.com

No válido para trámites ante aseguradoras ni financieras.

Vehículo

ORDEN

COLSERAUTO S.A

FECHA:	8/03/2023	PLACA	LRR389
COMPAÑÍA	ALLIANZ	ROMBO	25
No. ORDEN	1032426228	CENTRO DE INSPECCIÓN	MEDELLIN - LIVIANOS [MEDELLIN]
ASEGURABLE	SI	SUCURSAL	CALLE 72 BOGOTA 1
TIPO DE ORDEN	Compañía de Seguros	DIRECCIÓN DE ENVÍO	CALLE 72 # 6-44
VALOR FASECOLDA	\$ 62.300.000	INTERMEDIARIO	NEGOCIOS DIRECTOS 872 []
VALOR COLSERAUTO	\$ 62.300.000	TIPO DE VEHICULO	
VALOR CLIENTE	\$ 0	DOMICILIO	
VALOR ACCESORIOS	\$ 200.000	No. RECIBO	0
TIEMPO	76	FORMA DE PAGO	30

ReInspección

REINSPECCIÓN	NO	ASEGURABLE	
OBSERVACIÓN		FECHA	

SOLICITUD DE SERVICIO

No. SOLICITUD	2146085798	¿QUIEN CREO LA SOLICITUD?	
¿CUANDO SE INGRESÓ?	6/03/2023	¿COMO INGRESÓ LA SOLICITUD?	WS

CLIENTE

COLSERAUTO S.A

Nombres	JUAN CAMILO	No. Identificación	CC CC: 8164316
Apellidos	QUINTERO	E-mail	
Profesión	OTROS	Dirección	CALL 53D SUR NRO 41 62
Ciudad	MEDELLIN	Teléfono	3137546144
Edad		Fecha Creación	26/04/2011
Sexo	M	Código	361346

VEHICULO

COLSERAUTO S.A

Placa	LRR389	Clase	AUTOMOVIL
Modelo	2023	Marca	RENAULT
Código Fasecolda	08001205	No. Chasis	9FB5SR0E5PM491064
Kilometraje	1755	No. Serie	9FB5SR0E5PM491064
Tipo Servicio	PARTICULAR	No. Motor	J759Q182415
Combustible	GASOLINA	Cilindraje	1598
Tipo Caja	MECANICA	Nacionalidad	COL
Color	GRIS	Tipo carroceria	AUTO 5P
Tipo de Pintura	Metalizada	Empresa Afiliación	9FB5SR0E5PM491064
Vigencia Gases (RTM)	1/01/0001	Referencia	SANDERO [2] [FL]
Vigencia SOAT	1/01/0001	Repotenciado (PESADOS)	
		Repotenciado a Modelo (PESADOS)	

INSPECCION VISUAL

COLSERAUTO S.A

	Deficiente	Aceptable	Optimo
LATONERIA		92%	
PINTURA		100%	
VIDRIOS		100%	
CHASIS		100%	
TAPICERIA		100%	
FUGAS FLUIDO		100%	
IDENTIFICACIÓN		100%	

SubCategoría	Categoría	Pregunta	Respuesta
CHASIS	ESTADO GENERAL	ESTADO DEL CHASIS	Bueno
FUGAS FLUIDOS	VISTA INFERIOR	FUGA ACEITE CAJA	No
		FUGA ACEITE CARTER	No
		FUGA ACEITE MOTOR	No
		FUGA COMBUSTIBLE	No
		FUGA DIR. HIDR.	No
		FUGA LIQ. FRENOS	No
LATONERIA	VISTA DERECHA	COSTADO	Sumido
		GUARDAFANGO	Rayon
		PUERTA DEL.	Rayon
		PUERTA TRAS.	Rayon
	VISTA FRONTAL	BABERO	NA
		BOMPER	Rayon
		CAPOT	Rayon
	VISTA IZQUIERDA	COSTADO	Rayon
		GUARDAFANGO	Sumido
		PUERTA DEL.	Rayon
		PUERTA TRAS.	Rayon
	VISTA POSTERIOR	BOMPER	Rayon
		PLATON	NA
		TAPA BAUL/COMP.	Rayon
NA	ESTADO GENFRAI	ANTENA	Manual

		CLASE PINTURA	Metalizada
		VIDRIOS DEL.	Electricos
		VIDRIOS TRAS.	Manuales
	VISTA DERECHA	LLANTA DEL.	70
		LLANTA TRAS.	70
	VISTA INTERIOR	CINTURONES	Retractil
		ENCENDEDOR	NA
		RELOJ	Si
		TAPIZADO CUERO	NA
	VISTA IZQUIERDA	LLANTA DEL.	70
		LLANTA TRAS.	70
	VISTA SUPERIOR	TIPO CABINA	Metal
PINTURA	ESTADO GENERAL	ESTADO PINTURA	Piezas afectada: 0

MARCAcion COLSERAUTO S.A

¿Se marcó el vehículo?

SERVICIOS COLSERAUTO S.A

L. INSPECCION SIN MARCAcion

Servicio	Usuario	Fecha Y Hora
IMPRONTAS	SERGIO ESTEBAN CARDONA LOPERA	8/03/2023 12:29:48 p.m.
FOTOS	SERGIO ESTEBAN CARDONA LOPERA	8/03/2023 12:29:48 p.m.
PISTA	SERGIO ESTEBAN CARDONA LOPERA	8/03/2023 12:29:48 p.m.
VISUAL LIVIANOS	JUAN PABLO HENAO VASQUEZ	8/03/2023 12:29:48 p.m.
OBSERVACIONES	JUAN PABLO HENAO VASQUEZ	8/03/2023 12:29:48 p.m.
NOVEDADES	JUAN PABLO HENAO VASQUEZ	8/03/2023 12:29:48 p.m.
ACCESORIOS	JUAN PABLO HENAO VASQUEZ	8/03/2023 12:29:48 p.m.

ACCESORIOS COLSERAUTO S.A

Accesorio	Marca	Descripcion	Referencia	Cantidad	Total
AIRE ACONDICIONADO				1	\$ 0
BLOQUEO CENTRAL				1	\$ 0
CINTURONES DE SEGURIDAD				1	\$ 0
COPAS				1	\$ 0
DESEMPAÑADOR				1	\$ 0
DIRECCION HIDRAULICA				1	\$ 0
ESPEJO RETROVISOR				1	\$ 0
LLANTAS				1	\$ 0
PARLANTES				1	\$ 0
PLUMILLA TRASERA				1	\$ 0
RADIO CD				1	\$ 0
RELOJ				1	\$ 0
RINES				1	\$ 0
TERCER STOP				1	\$ 0
VIDRIOS ELECTRICOS				1	\$ 0

Accesorio	Marca	Descripcion	Referencia	Cantidad	Total
	ORIGINAL	ABS	ORIGINAL	1	\$ 0
	ORIGINAL	AIR BAG	ORIGINAL	4	\$ 0
PELICULA DE SEGURIDAD	OPCIONAL			1	\$ 200.000

NOVEDADES COLSERAUTO S.A

NO SE EFECTUO MARCAcion DE SEGURIDAD
 NO SE VERIFICA BASE FASECOLD A
 NO VALIDO COMO AVALÚO COMERCIAL NI PERITAJE
 PARA EFECTOS DE ASEGURABILIDAD Y/O COMERCIALIZACION SE SUGIERE CONFIRMAR DOCUMENTOS E HISTORIAL COMPLETO ANTE ENTIDADES DE CONTROL CORRESPONDIENTES
 VEHICULO NO PRESENTA LIMITACIÓN A LA PROPIEDAD REGISTRADA EN EL RUNT.

OBSERVACIONES COLSERAUTO S.A

Servicio	Observacion	Usuario
OBSERVACIONES	CONSULTA PAGINA PUBLICA SINIESTROS FASECOLD A NO DISPONIBLE, PRESENTA RAYONES Y SUMIDOS EN LATONERIA Y PIEZAS PLASTICAS, FUERTES RAYONES EN ALGUNAS DE SUS PIEZAS,	JUAN PABLO HENAO VASQUEZ

PRUEBA DE VACIO COLSERAUTO S.A

PRUEBA RALENTI	inHg
PRUEBA ACELERACIÓN CONSTANTE	inHg
PRUEBA ACELERACIÓN A FONDO	0- inHg

COMPRESION DE MOTOR COLSERAUTO S.A

CILINDRO 1	Psi	CILINDRO 5	Psi
CILINDRO 2	Psi	CILINDRO 6	Psi
CILINDRO 3	Psi	CILINDRO 7	Psi
CILINDRO 4	Psi	CILINDRO 8	Psi

DINAMOMETRO COLSERAUTO S.A

Servicio de Dinamometro

PISTA COLSERAUTO S.A

CONVENCIONES

Deficiente Aceptable Optimo

FRENOS	RUEDAS DELANTERAS	RUEDAS TRASERAS	FRENO DE MANO
--------	-------------------	-----------------	---------------

SUSPENSIÓN	EJES DELANTEROS	EJES TRASEROS
------------	-----------------	---------------

% VIDA UTIL DE LAS 4 LLANTAS				ALINEACION	
Rueda Delantera Derecha	Rueda Delantera Izquierda	Rueda Trasera Derecha	Rueda Trasera Izquierda	Primer Eje	Segundo Eje

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 1.037.580.600

ORTIZ PEREZ
APELLIDOS

STEFANNY
NOMBRES

Stefanny Ortiz
FIRMA





INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO
MEDELLIN
(ANTIOQUIA)

07-MAY-1987

LUGAR DE NACIMIENTO

1.62

ESTATURA

A+

G.S. RH

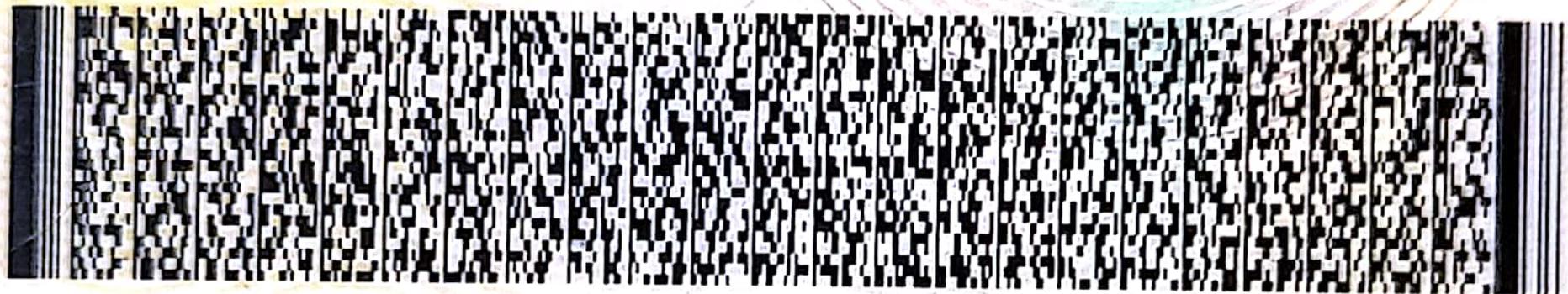
F

SEXO

11-MAY-2005 ENVIGADO

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Almabeatriz Rengifo López
REGISTRADORA NACIONAL
ALMABEATRIZ RENGIFO LÓPEZ



P-0112100-14139024-F-1037580600-20050831

05080 05242B 02 197477652

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, mayo 30 de 2023

Señora
STEFANNY ORTIZ PEREZ
Medellín

Asunto: Respuesta comunicado / requerimiento / queja **No. REC 23/0001917**

Respetada Sra. Ortiz

En atención a su solicitud recibida a través de buzón de servicio al cliente, donde se solicita el informe del resultado de inspección, le informamos que la inspección es para evaluar técnicamente el mismo, a fin de que la aseguradora diera su consentimiento para el perfeccionamiento de contrato de seguro. Por lo anterior, dicho procedimiento de inspección solo interesa al mencionado en el contrato, por lo que de manera alguna no tiene incidencia, relación o efectos sobre cualquier otro negocio particular que se celebre sobre el vehículo objeto asegurado.

La inspección no corresponde a un avalúo o peritaje para compra del vehículo, el costo de esta inspección de asegurabilidad es asumido por Allianz.

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

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "AR" followed by a stylized flourish.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente

CAD: Declaración PTH S-127927352

CE60440@allianz.co <CE60440@allianz.co>

Mar 13/06/2023 07:35 PM

Para:steortiz@hotmail.com <steortiz@hotmail.com>

CC:Tramite.siniestros@allianz.co <Tramite.siniestros@allianz.co>

📎 4 archivos adjuntos (1 MB)

AUT EMAIL instructivo radicacion en el correo_642238970.pdf; AUT EMAIL INSTRUCTIVO autorizacion de pagos.p_642238969.pdf; AUT EMAIL CONDICIONES SERVICIO VEHÍCULO .pdf_642238971.pdf; AUTOMÁTICO EMAIL Autorizacion de pagos.pdf_642238968.pdf;

**Allianz Seguros S.A.**

ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia
www.allianz.coSTEFANNY ORTIZ PEREZ
CL CL. 53 D SUR NRO 41 62 APT 202 05 0-
MEDELLIN
EMAIL steortiz@hotmail.comAsegurado: STEFANNY ORTIZ PEREZ
Póliza: 023173159/00489
Matrícula: LRR389

13 de Junio de 2023

Hola,

Lamentamos lo sucedido. En atención a tu solicitud de indemnización en el reporte del siniestro en asunto, nos permitimos informarte que, debido a los costos de reparación de tu vehículo, se realizará la indemnización bajo el amparo de pérdida parcial por hurto de mayor cuantía, toda vez que el valor de la reparación superó el 75% del valor comercial. Con el fin de formalizar tu reclamación, agradecemos remitir al correo electrónico tramite.siniestros@allianz.co los siguientes documentos:

1. Formato de pago por transferencia, debe ser firmado y diligenciado con tus datos personales y los datos de una cuenta bancaria que se encuentre a tu nombre (te sugerimos leer el contenido de este documento ya que de ello depende el pago de la indemnización). (Adjunto).

Si son dos los propietarios, cada uno debe diligenciar el formato de pago. Si requieres el pago alternativo a un tercero debes aportar un poder autenticado para que la persona autorizada reciba el pago de la indemnización; adicionalmente, esta persona debe diligenciar el formato de pago con sus datos.

2. Formato de autorización de descuento en donde autorizas a la compañía a cubrir los costos en los que se debe incurrir para la legalización del trámite ante tránsito y posteriormente descontarlos de la indemnización. (Adjunto).

3. Copia del denuncia presentado en la Fiscalía General de la Nación, en el que se evidencien las condiciones en las que ocurrió el evento. Es importante precisar que puedes reportar el hurto a través de la página web que la Fiscalía General de la Nación tiene estipulada para este tipo de situaciones <https://adenunciar.policia.gov.co/>.

4. Copia del acta de no recuperación emitida por la seccional de la Fiscalía General de la Nación que está investigando el hurto (dependiendo de las características de tu vehículo, este documento es emitido en un tiempo aproximado de 15 días hábiles).

5. Certificación saldo insoluto de la deuda proyectada a 10 días, dicho certificado debe incluir la placa del vehículo. No se aceptan certificaciones que solo relacionen el número de crédito; en caso de estar cancelado, aportar el paz y salvo de la entidad (Aplica cuando el vehículo tiene prenda).

Nota: Por favor tener en cuenta que los documentos que nos envíes no pueden superar un tamaño de 4 MB, en el asunto del correo electrónico se debe identificar Documentos Iniciales Antioquia. (Lugar de ocurrencia) S-127927352 y relacionar tus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) en el cuerpo del correo porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podemos continuar con el proceso de indemnización.

En caso de que tu vehículo haya sido recuperado por las autoridades, o que desees desistir de la reclamación, te agradecemos comunicarte nuevamente con nosotros para indicarte el procedimiento a seguir.

Vale la pena aclarar que 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 contigo.

Declarante: Juan Camilo Quintero.
Dirección ocurrencia: Sijin seccional Antioquia.
Teléfono: 3017064072.

Si tienes alguna inquietud adicional, no dudes en comunicarte de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente.

Desde un celular: #265.
Bogotá: 601 5941133.
Nacional: 018000513500.
Visítanos: www.allianz.co.

Si desea conocer la forma en cómo atenderemos su reclamo, lo invitamos a hacer clic en el siguiente link: <https://youtu.be/snfs7CILEo4>.

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

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

Línea de Pagos: 6016065900
Línea Nacional: 018000517270
www.allianz.co

14-06-2023 02:35:55 031041000410DRTC20

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 rogamos que, de forma inmediata, nos lo comunique mediante correo electrónico remitido a nuestra atención o a través de nuestros canales de contacto habilitados y proceda a su eliminación, así como a la de cualquier documento adjunto al mismo. Asimismo, le comunicamos que la distribución, copia o utilización de este mensaje, o de cualquier documento adjunto al mismo, cualquiera que fuera su finalidad, están prohibidas por la ley. Le informamos, como destinatario de este mensaje, que el correo electrónico y las comunicaciones por medio de Internet no permiten asegurar ni garantizar la confidencialidad de los mensajes transmitidos, así como tampoco su integridad o su correcta recepción, por lo que el emisor no asume responsabilidad alguna por tales circunstancias. Si no consintiese en la utilización del correo electrónico o de las comunicaciones vía Internet le rogamos nos lo comunique y ponga en nuestro conocimiento de manera inmediata.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL

This message is intended exclusively for the person to whom it is addressed and contains privileged and confidential information protected from disclosure by law. If you are not the addressee indicated in this message, you should immediately delete it and any attachments and notify the sender by reply e-mail or by our contact channels enabled. In such case, you are hereby notified that any dissemination, distribution, copying or use of this message or any attachments, for any purpose, is strictly prohibited by law.

We hereby inform you, as addressee of this message, that e-mail and Internet do not guarantee the confidentiality, nor the completeness or proper reception of the

messages sent and, thus, the sender does not assume any liability for those circumstances. Should you not agree to the use of e-mail or to communications via Internet, you are kindly requested to notify us immediately.

Bogotá, 24 de julio de 2023
PTH-LA

Señora:

STEFANNY ORTÍZ PÉREZ

Dirección de correspondencia: Calle 53 D Sur No. 41 – 62 Apartamento 202

Correo electrónico: steortiz@hotmail.com

Teléfono: +57 (301) 7064072

Medellín – Antioquia

Asunto: **Siniestro:** 127927352
Placa asegurada: LRR389

Estimada señora Stefanny:

Con ocasión al evento ocurrido el día 17 de mayo de 2023, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas LRR389, nos permitimos precisar que una vez recibida su solicitud de indemnización procedimos a validar los hechos y circunstancias que dieron lugar al mismo, estableciendo que la propiedad del vehículo asegurado se encuentra a nombre de una persona diferente a usted, quien registra como asegurada en la póliza de automóviles No. 23173159/489 que ampara el vehículo de placa LRR389.

Por ende, consecuencia de ser usted la asegurada en la póliza, pero no la propietaria del vehículo, se logra establecer la ausencia de interés asegurable en el contrato de seguro. Así mismo, el Código de Comercio establece:

“Artículo 1.045.- Son elementos esenciales del contrato de seguro:

El interés asegurable

El riesgo asegurable

La prima o precio del seguro, y

La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato no producirá efecto alguno.” (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Atendiendo a lo expuesto, es claro concluir que no es posible mediante la afectación de la póliza No. 23173159/489, reparar el perjuicio reclamado por usted como asegurado de la póliza en comento a razón de la inexistencia del contrato de seguro por la ausencia de uno de sus elementos esenciales.

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,

CARDENAS

Firmado digitalmente por

SAAVEDRA

CARDENAS SAAVEDRA

JEISON FELIPE

JEISON FELIPE

Fecha: 2023.07.24 16:57:21

-05'00'

Firma Autorizada

Vicepresidencia de Indemnizaciones

Allianz 

Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 16 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600 600 - Fax +57 (601) 5616695

Visítenos en www.allianz.co

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con Luisa Angarita en el teléfono +57 (315) 7865030, o a través del correo electrónico luisa.angarita@allianz.co, donde con gusto le atenderemos.

Medellín, Julio 25 de 2023

Señora
Luisa Angarita
Allianz seguros S.A

Con la presente quiero solicitar hagan una reconsideración de mi caso con Siniestro No127927352 ya que como te mencioné telefónicamente considero que es especial debido a las constantes omisiones generadas por ustedes y que deben ser evaluadas por la compañía para poder asumirlas.

Primero que todo somos una familia que actuamos en todo momento de buena fe y esto lo pueden evidenciar fácilmente en todo el proceso, considero que deben fijarse muy bien en los siguientes puntos que voy a enumerar y donde evidencio se están violando mis derechos como consumidora:

- 1 Al realizar el peritaje omitieron la verificación de los números de serial del chasis y motor contra el que aparece en la tarjeta de propiedad. (La marcación del vehículo no estaba adulterada, modificada ni regrabada por lo tanto era de fácil verificación y no evidenciaron la falsedad de tarjeta de propiedad y placa que es fácilmente reconocida por personal calificado como el que trabaja en Colserautos)
- 2 Hicieron caso omiso a los constantes llamados y correos para la verificación de la duplicidad de las pólizas como consta en el Radicado No FRC230001782
- 3 A pesar de ser conocedores de la duplicidad de las pólizas me siguen generando cobros hasta la fecha.
- 4 No realizan verificación de pólizas duplicadas.
- 5 Al realizar las llamadas telefónicas para verificar mi póliza me confunden constantemente con la señora Claudia esto me da a entender que ella tiene una póliza activa y vigente con ustedes, constatando la duplicidad.
- 6 El día 06-06-2023 solicité historial del vehículo, la cual era muy importante para mi dentro del proceso que llevaba con ustedes y nunca recibí respuesta a dicho correo. (adjunto para su verificación)
- 7 Pusieron en riesgo mi integridad y la de mi familia, ya que preciso tener un seguro para cubrir posibles riesgos que pueda ocasionar la posesión de un vehículo, confíe en ustedes cuando decían que todo estaba cubierto y al día, ahora qué hago la reclamación me argumentan no responder al siniestro ya que pierdo asegurabilidad porque el vehículo con placa LRR389 se encuentra a nombre de otra persona cuando ustedes mismos me garantizaban que la póliza estaba vigente así no tuviera la tarjeta de propiedad a mi nombre, como consta en el Radicado No FRC230001782 y en las diferentes llamadas telefónicas que ustedes deben tener grabadas para efectos en la calidad del servicio.

Me quedan muchas dudas sobre todo este proceso y omisiones generadas por ustedes como compañía de seguros, donde lo que más me duele es la falta de humanidad en los procesos ya que claramente estuve expuesta por todo esto fácilmente a una retención judicial causando graves perjuicios a mi familia, pude cortar con toda esta cadena de estafa desde el primer momento si ustedes no me hubieran recibido el carro para asegurarlo y suministrar a la fiscalía pruebas de videos donde podrían dar con la persona que está detrás de todo esto, estoy incurriendo en gastos adicionales para transporte y desplazamiento de mi familia, considero por todos estos motivos que el caso debe ser reconsiderado por ustedes.

Cordialmente,
Stefanny Ortiz Perez
c.c 1.037.580.600 Envigado

Bogotá, 19 de julio de 2023
PTH

Señora:

STEFANNY ORTÍZ PÉREZ

Dirección de correspondencia: Calle 53 D Sur No. 41 62 Apto 202

Correo electrónico: steortiz@hotmail.com

Teléfono: +57 (301) 7064072

Medellín - Antioquia

Asunto: **Siniestro:** 127927352
Placa asegurada: LRR389

Estimada señora Stefanny:

Con ocasión del hurto ocurrido el día 17 de mayo de 2023, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas LRR389, nos permitimos precisar que una vez recibida su solicitud de indemnización procedimos a validar los hechos y circunstancias que dieron lugar al mismo, estableciendo que la propiedad del vehículo asegurado se encuentra a nombre de una persona diferente a usted quien registra como asegurada en la póliza de automóviles No. 23173159/489 que ampara el vehículo de placa LRR389.

Por ende, consecuencia de ser usted la asegurada en la póliza, pero no la propietaria (como consta en la Tarjeta de Propiedad), se logra establecer la ausencia de interés asegurable en el contrato de seguro, ya que se presenta el título traslativo durante la vigencia de la póliza.

Así mismo, el *Artículo 1.045 del Código de Comercio consagra la figura del interés asegurable al señalar que: **Son elementos esenciales del contrato de seguro:***

El interés asegurable

El riesgo asegurable

La prima o precio del seguro, y

La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato no producirá efecto alguno.” (Negrilla y Subrayado fuera del texto original).

Atendiendo a lo expuesto, es claro concluir que no es posible mediante la afectación de la póliza No. 23173159/489, reparar el perjuicio reclamado por usted como asegurado de la póliza en comento a razón de la inexistencia del contrato de seguro por la ausencia de uno de sus elementos esenciales.

Lo anterior permite concluir que existió un cambio de propiedad del vehículo sin notificar de manera oportuna a la aseguradora de dicha situación, incumpléndose así la obligación legal de mantener el estado del riesgo y de avisar a la Aseguradora de las circunstancias que agraven el estado de este, so pena de ocasionar la terminación del contrato de seguro según lo establece el artículo 1060 del Código de Comercio:

“Artículo 1060. Mantenimiento del estado del riesgo y notificación de cambios: El asegurado o el tomador, según el caso, están obligados a mantener el estado del riesgo. En tal virtud, uno u otro deberán notificar por escrito al asegurador los hechos o circunstancias no previsibles que sobrevengan con posterioridad a la celebración del contrato y que, conforme al criterio consignado en el inciso lo del artículo 1058, signifiquen agravación del riesgo o variación de su identidad local.

La notificación se hará con antelación no menor de diez días a la fecha de la modificación del riesgo, si ésta depende del arbitrio del asegurado o del tomador. Si le es extraña, dentro de los diez días siguientes a aquel en que tengan conocimiento de ella, conocimiento que se presume transcurridos treinta días desde el momento de la modificación.

Notificada la modificación del riesgo en los términos consignados en el inciso anterior, el asegurador podrá revocar el contrato o exigir el reajuste a que haya lugar en el valor de la prima.

La falta de notificación oportuna produce la terminación del contrato. Pero sólo la mala fe del asegurado o del tomador dará derecho al asegurador a retener la prima no devengada. (...)” Negrilla y subrayado fuera de texto original.

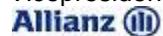
Por ende, lamentamos informarle que no es posible atender favorablemente su solicitud, como quiera que no se notificó de manera oportuna a la aseguradora el cambio del propietario del vehículo asegurado, lo que agravó el estado del riesgo y produjo la terminación del contrato de seguro.

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



Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 16 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600 600 - Fax +57 (601) 5616695

Visítenos en www.allianz.co

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con Luisa Angarita en el teléfono +57 (315) 7865030, o a través del correo electrónico luisa.angarita@allianz.co, donde con gusto lo atenderemos.

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 16 de agosto de 2023

Señora:
STEFANNY ORTIZ PEREZ
Medellín,

Asunto: Respuesta Comunicado RFC 230004772

Estimada señora Stefanny:

En atención a su requerimiento, en el que nos solicita información acerca del siniestro ocurrido para la placa LRR389, nos permitimos informarle que una vez recibida su solicitud de indemnización procedimos a validar los hechos y circunstancias que dieron lugar al mismo, estableciendo que la propiedad del vehículo asegurado se encuentra a nombre de una persona diferente a usted quien registra como asegurada en la póliza de automóviles No. 23173159/489 que ampara el vehículo de placa LRR389.

Por ende, consecuencia de ser usted la asegurada en la póliza, pero no la propietaria, se logra establecer la ausencia de interés asegurable en el contrato de seguro.

Atendiendo a lo expuesto, es claro concluir que no es posible mediante la afectación de la póliza No. 23173159/489, reparar el perjuicio reclamado por usted como asegurado de la póliza en comento a razón de la inexistencia del contrato de seguro por la ausencia de uno de sus elementos esenciales como lo es el Interés Asegurable.

Agradecemos su comprensión y esperamos que nuestra respuesta haya aclarado todas sus inquietudes. Si tiene alguna otra duda o comentario adicional puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.

Le recordamos nuestras líneas de atención:

- Celular #265
- En Bogotá al 5941133
- Línea nacional 018000 513500

Cordialmente,

Nuestra ambición es ser **la mejor**
y más confiable aseguradora de Colombia.



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES



Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente

Nuestra ambición es ser **la mejor**
y **más confiable aseguradora** de Colombia.

Allianz 

AUTORIZACION PAGOS COOPANTEX/ DEVOLUCION PRIMAS ALLIANZ VEHICULO PLACA LRR389

Sandra Johanna Martinez Suarez <smartinez@Coopantex.coop>

Jue 28/09/2023 05:26 PM

Para:devoluciones@allianz.co <devoluciones@allianz.co>

CC:yuly.mejia@allianz.co <yuly.mejia@allianz.co>;Elizabet Leandra Arroyave Querubín <JefeSeguros@Coopantex.coop>;Indira Alejandra Santofimio Barrera <isantofimio@Coopantex.coop>;Margarita Maria Gomez Bustamante <mgomez@Coopantex.coop>;Liliana Andrea Uribe Betancur <luribe@Coopantex.coop>

📎1 archivos adjuntos (494 KB)

AUTORIZACION PAGOS.pdf;

Buenas tardes,

Adjunto autorización de pagos debidamente diligenciado para que por favor sea consignado la devolución de primas por valor de \$1.622.198 correspondientes al vehículo con placa en asunto.

Muchas gracias.

Cordialmente,

Johanna Martínez Suárez

Analista Seguros | **COOPANTEX**

Carrera 50 A No. 37-31 | Bello – Colombia

smartinez@coopantex.coop

PBX (4) 448 4884

www.coopantex.coop

De: Yuly Carolina Mejia Nuñez <yuly.mejia@allianz.co>

Enviado: jueves, 28 de septiembre de 2023 11:15 a. m.

Para: Sandra Johanna Martinez Suarez <smartinez@Coopantex.coop>

Cc: Elizabet Leandra Arroyave Querubín <JefeSeguros@Coopantex.coop>; Indira Alejandra Santofimio Barrera <isantofimio@Coopantex.coop>; Margarita Maria Gomez Bustamante <mgomez@Coopantex.coop>; Liliana Andrea Uribe Betancur <luribe@Coopantex.coop>; steortiz@hotmail.com <steortiz@hotmail.com>

Asunto: RE: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Estimada Joha buenos días!

Te confirmo la póliza que amparaba el riesgo en asunto fue cancelada desde inicio de vigencia (08.03.2023), generando así devolución de primas por valor de \$ 1.622.198, este valor se entregará a

Coopantex una vez diligencien por favor el formato adjunto y lo envíen al correo: devoluciones@allianz.co.

Póliza	23173159	Aplicación	489							
Ramo	1251-Autos Clonico									
Tomador										
<div style="display: flex; align-items: center;"> ☰ RECIBOS </div>										
Recibo	Contador	Mediador	Tipo Recibo	Estado Recibo	Fecha Estado	Fecha Efecto	Fecha Término	Fecha Límite Pago	Prima Total	H
102084427	0	1702000	EXTO	Pendiente		08/03/2023	01/11/2023	10/11/2023	-1.622.198,00	
Total Pendiente									-1.622.198,00	

Cordial saludo,

Carolina Mejía Núñez

Hago parte de un equipo comercial, comprometido en brindar el mejor servicio a nuestros aliados y clientes, contribuyendo a la consolidación de la mejor, más confiable y sostenible aseguradora del país.

Allianz Colombia

Cra 43ª No. 1 - 50 San Fernando Plaza Loc. 364 | Medellín, Colombia

Celular: 3146470627 | Teléfono directo: +60(4) 5904874 | Conmutador: +60(4) 5904445 Ext. 4874.

Correo electrónico: yuly.mejia@allianz.co | Visitenos en www.allianz.co



Cuidemos del medio ambiente. Por favor no imprimas este e-mail si no es necesario

De: Sandra Johanna Martínez Suarez <smartinez@Coopantex.coop>

Enviado el: miércoles, 6 de septiembre de 2023 6:25 p. m.

Para: steortiz@hotmail.com

CC: Elizabet Leandra Arroyave Querubín <JefeSeguros@Coopantex.coop>; Yuly Carolina Mejia Nuñez <yuly.mejia@allianz.co>; Indira Alejandra Santofimio Barrera <santofimio@Coopantex.coop>; Margarita Maria Gomez Bustamante <mgomez@Coopantex.coop>; Liliana Andrea Uribe Betancur <luribe@Coopantex.coop>

Asunto: RV: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Reciba un cordial saludo señora Stefanny,

Desde el área de seguros hemos venido realizando el seguimiento a su caso, en el momento estamos a la espera que la aseguradora se pronuncie oficialmente frente a la solicitud de reconsideración.

Día por medio hacemos seguimiento a su caso, sin embargo este tipo de gestiones son propias a la compañía aseguradora, por ende requiere pronunciamiento oficial de la misma.

Cordialmente,

Johanna Martínez Suárez

Analista Seguros | **COOPANTEX**

Carrera 50 A No. 37-31 | Bello – Colombia

smartinez@coopantex.coop

PBX (4) 448 4884

www.coopantex.coop

De: Elizabet Leandra Arroyave Querubín <JefeSeguros@Coopantex.coop>

Enviado: sábado, 2 de septiembre de 2023 12:20 p. m.

Para: Sandra Johanna Martinez Suarez <smartinez@Coopantex.coop>

Cc: steortiz@hotmail.com <steortiz@hotmail.com>

Asunto: RV: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Buenas días Johanna

Favor darle respuesta a la asociada frente a su requerimiento.

Cordial saludo,

ELIZABET L. ARROYAVE QUERUBIN

Jefe Seguros | **COOPANTEX**

Carrera 50A No. 37-31 | Bello - Colombia

jefeseguros@coopantex.coop | PBX (4) 448 4884 | Ext. 170 | IVR 448 9490 | Celular 304 576 2785

www.coopantex.coop

De: stefanny ortiz <steortiz@hotmail.com>

Enviado: jueves, 31 de agosto de 2023 21:44

Para: stefanny ortiz <steortiz@hotmail.com>

Cc: Elizabet Leandra Arroyave Querubín <JefeSeguros@Coopantex.coop>; Deisy Cataño Arenas <JefeOficinaMayorca@Coopantex.coop>; Indira Alejandra Santofimio Barrera <isantofimio@Coopantex.coop>; Margarita Maria Gomez Bustamante <mgomez@Coopantex.coop>

Asunto: RE: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Cordial saludo Sandra,

Te comparto soporte de pago correspondiente a los meses de Julio y Agosto de la póliza que esta a mi nombre, adicional \$100.000 de aportes sociales que tenia pendiente con ustedes. En vista de la ausencia en la respuesta que quedaste de darme máximo el día lunes 28 de agosto, tome la decisión de cancelar la póliza que aún esta activa con ustedes y que continuo pagando tanto para Allianz como para Coopantex. Te solicito me informes cual es el proceso para cancelar la vinculación con ustedes, que me reintegren mis aportes sociales y me generen un paz y salvo hasta la fecha donde quede estipulado que ya no tendría vinculo alguno con ustedes, esta decisión la tomo basada en la falta de interés y profesionalismo que percibí por parte tuya en todo este proceso, quedo muy triste ya que Coopantex a sido parte de mi familia desde hace varios años cuando mi esposo fue socio también. Considero que todo debe ser parte del aprendizaje y así como yo he tenido que retroalimentarme considero que ustedes también presentaron fallas en el momento de recibir el vehículo, no deberían asegurar un carro sin tener la tarjeta de propiedad al día o en caso de recibirlo deberían estar verificando si la tarjeta de propiedad si fue entregada al tiempo que ustedes estimaron, deberían reconsiderar a Colserautos como empresa auditora en los procesos de peritajes, deberían asesorarse mejor en estos casos antes de mal informar a los clientes ya que mencionamos en la investigación varias de las opciones que ustedes nos ofrecieron el primer día que llegamos a buscar su ayuda y nos indicaron que si hubiéramos realizado lo que ustedes planteaban hubiera incurrido en un delito por falsedad.

Espero todo esto les sirva para futuros casos.

Muchas gracias por la atención.

Cordialmente,

Stefanny Ortiz Perez.

Enviado desde [Correo](#) para Windows 10

De: [stefanny_ortiz](#)

Enviado: miércoles, 16 de agosto de 2023 6:10

Para: [Sandra Johanna Martinez Suarez](#)

Asunto: RE: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Buenos días Sandra, esperando se encuentre muy bien.

En comunicación con la aseguradora Allianz el día de ayer me informaron que hicieron cancelación de la póliza, desearía saber si ellos ya se contactaron con ustedes para notificar dicha decisión, de ser así le solicité el favor me indique cual es el monto que les debo hasta la fecha de la cancelación de dicha póliza para ponerme al día.

Muchas gracias por la atención.

Cordialmente,

Stefanny Ortiz Perez

cc. 1037580600

cel 3017064072

Enviado desde [Correo](#) para Windows 10

De: [Sandra Johanna Martinez Suarez](#)

Enviado: jueves, 3 de agosto de 2023 9:25

Para: steortiz@hotmail.com; steortiz1987@gmail.com

CC: [Elizabet Leandra Arroyave Querubín](#); [Indira Alejandra Santofimio Barrera](#); [Margarita Maria Gomez Bustamante](#); [Deisy Cataño Arenas](#)

Asunto: RESPUESTA A PQRS CC 1037580600/PLACA LRR389

Reciba un cordial saludo señora Stefanny,

De acuerdo a nuestra conversación telefónica el día de ayer atendiendo a su PQRS, se le informo que el pago oportuno de la prima da el derecho a la cobertura y esta a su vez es evaluada por la Aseguradora y no por el Tomador (Coopantex) quien en este caso viene realizando cumplidamente los pagos a la compañía por usted como asegurada.

El compromiso pactado en nuestro dialogo fue realizar el pago de (2) cuotas en mora por valor de **\$416.534** de 3 cuotas en mora que presenta en el momento por valor de **\$624.801** para evitar la cancelación de la póliza.

Es importante informar que al 30 de agosto cumpliría la 4 cuota, lo cual significa la cancelación total del servicio por políticas internas ya que la Cooperativa esta facultada para proceder con el retiro por no pago oportuno; este pago lo puede realizar por medio de una transferencia a través de la **cuenta de ahorros Bancolombia # 10132428588**, indicando como **referencia el número de cedula del asociado**, una vez lo realice, se debe enviar el soporte al correo recaudo@coopantex.coop, informando a que producto desea que le sea aplicado en este caso a la póliza vehículo Allianz 4-919-178-3

Quedamos atentos a cualquier inquietud.

Le deseamos un feliz día.

Cordialmente,

Johanna Martínez Suárez

Analista Seguros | **COOPANTEX**

Carrera 50 A No. 37-31 | Bello – Colombia

smartinez@coopantex.coop

PBX (4) 448 4884

www.coopantex.coop



APERTURA SEGURO DE VEHÍCULO

Fecha de Impresión: 2023-03-13

Nombre(s) Y Apellidos O Razón Social	Cedula de Ciudadanía, N.I.T o N.U.I.T	Fecha nacimiento	Edad
Stefanny Ortiz Perez	1037580600	1987-05-07	35

Tipo de Poliza	Número de Cuenta de la(s) Póliza(s)	Placa
Póliza de Vehículos	Allianz (004-919-0000170-3)	LRR389

En mi calidad de asegurado(a) de la(s) póliza(s) y/o beneficiario de los servicio(s) en los cuales figura como tomador COOPANTEX. Emito por una sola vez y con carácter general e irrevocable, las siguientes autorizaciones, 1) Autorizo a COOPANTEX para que en mi nombre y por mi cuenta solicite a la Aseguradora y/o Empresa Prestadora del Servicio, en caso de requerirse, la cancelación de la(s) póliza(s) o servicio(s) adquiridos por mí de manera voluntaria, o para que proceda directamente con su cancelación objeto de éste pagaré, en caso de falta de pago o mora de las obligaciones contraídas con COOPANTEX. En consecuencia autorizo a COOPANTEX para que en mi nombre solicite a la Aseguradora la revocatoria la(s) póliza(s) o cancelación de los servicio(s), si incurro en mora superior a sesenta (60) días, cuando el recaudo de mis pagos se realice a través de libranza, o de cuarenta (45) días cuando el recaudo se efectúe por otro mecanismo.

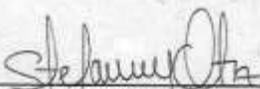
En este orden de ideas, declaro conocer y aceptar todos y cada uno de los riesgos que se deriven del retardo o mora en el pago de las cuotas correspondientes a mis créditos, primas de seguros y demás servicios contratados, exonerando a COOPANTEX de cualquier tipo de responsabilidad derivada de tales hechos.

CLAUSULA DE GARANTIA DE TARJETA DE PROPIEDAD

Este seguro se realiza en virtud del compromiso adquirido por el tomador y/o asegurado de presentar y radicar ante la ALLIANZ SEGUROS S.A dentro del término de 30 días, contado a partir de la fecha de expedición de la póliza, la licencia de tránsito, también conocida como tarjeta de propiedad, donde el vehículo asegurado aparezca a nombre del asegurado con el fin de acreditar su interés asegurable. El incumplimiento de este compromiso dará lugar a las acciones previstas por el artículo 1061 del código de comercio. Cualquier modificación de la presente garantía deberá quedar plasmada por escrito mediante modificación de la póliza.

Así mismo, declaro haber leído cuidadosamente el contenido de este documento y haberlo comprendido a cabalidad, razón por la cual, en señal de entendimiento y aceptación de sus alcances e implicaciones lo suscribo.

En señal de aceptación, se firma en Sabaneta a los 13 () del mes de Mar del año 2023.


 Firma del solicitante
 Nombre: Stefanny Ortiz Perez
 Cedula: 1037580600



 Firma del Asegurado
 Nombre:
 Cedula:

COPIA NO DILIGENCIADO



SEG-FT-007

Ivelasquez

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 rogamos que, de forma inmediata, nos lo comunique mediante correo electrónico remitido a nuestra atención o a través de nuestros canales de contacto habilitados y proceda a su eliminación, así como a la de cualquier documento adjunto al mismo. Asimismo, le comunicamos que la distribución, copia o utilización de este mensaje, o de cualquier documento adjunto al mismo, cualquiera que fuera su finalidad, están prohibidas por la ley.

Le informamos, como destinatario de este mensaje, que el correo electrónico y las comunicaciones por medio de Internet no permiten asegurar ni garantizar la confidencialidad de los mensajes transmitidos, así como tampoco su integridad o su correcta recepción, por lo que el emisor no asume responsabilidad alguna por tales circunstancias. Si no consintiese en la utilización del correo electrónico o de las comunicaciones vía Internet le rogamos nos lo comunique y ponga en nuestro conocimiento de manera inmediata.

PRIVILEGED AND CONFIDENTIAL

This message is intended exclusively for the person to whom it is addressed and contains privileged and confidential information protected from disclosure by law. If you are not the addressee indicated in this message, you should immediately delete it and any attachments and notify the sender by reply e-mail or by our contact channels enabled. In such case, you are hereby notified that any dissemination, distribution, copying or use of this message or any attachments, for any purpose, is strictly prohibited by law.

We hereby inform you, as addressee of this message, that e-mail and Internet do not guarantee the confidentiality, nor the completeness or proper reception of the messages sent and, thus, the sender does not assume any liability for those circumstances. Should you not agree to the use of e-mail or to communications via Internet, you are kindly requested to notify us immediately.

Medellín, Julio 27 de 2023

Señores

Defensor consumidor financiero

Con la presente quiero solicitar evalúen este caso e intervengan por mi ante la empresa Allianz seguros S.A ya que he visto vulnerado mi derecho como consumidora. Todo este proceso comenzó el pasado 1 de marzo de 2023 cuando en acto de buena fe realicé la compra de un vehículo con placas LRR389, con este me dirigí a Coopantex quien sirvió como intermediario ante la aseguradora Allianz para adquirir una póliza de seguro todo riesgo ya que ellos manejan pólizas colectivas. Me asignaron cita para revisión y peritaje del vehículo el día 08 de marzo de 2023 con orden #1032426228 el cual se realizó sin inconvenientes generando un resultado positivo y dando un resultado final de asegurabilidad según Colserautos quien realizó el peritaje y valoración por parte de sus agentes expertos, por tal motivo se generó el contrato #023173159 entre la empresa Allianz seguros S.A y Stefanny Ortiz Pérez con cc 1.037.580.600 a partir del 01 de marzo de 2023 en donde se estableció la vigencia de la póliza hasta el 31 de octubre de 2023.

Pasados aproximadamente 15 días no había logrado resolver el traspaso del vehículo ya que la persona con la cual hice la negociación de la compra del mismo no volvió a responder mensajes ni llamadas, en dicho momento decidí llamar a la aseguradora para que me colaborara haciendo un acercamiento con la señora Claudia Maria Lopez con CC. 43.096.739 quien era la persona que aparecía en el contrato de compra venta y según conocimiento previo el vehículo estaba asegurado con Allianz. Dicho acercamiento nunca se dio e hicieron caso omiso a mis constantes llamadas y correos electrónicos en donde les preguntaba insistentemente si el carro que tenía en mi poder contaba con el seguro a pesar de no tener la tarjeta de propiedad a nombre mío y que por favor hablaran con la señora Claudia para que cancelara su póliza ya que aparecía duplicada, me argumentaban que podía estar tranquila que todo estaba bien para prueba de esto me enviaron un correo el día 04 de abril de 2023 con Radicado No RFC230001782 el cual adjunto.

Con el paso de los días y debido a la imposibilidad de comunicación con el vendedor del vehículo se tomó la decisión de realizar validación del estado del vehículo por parte de la policía nacional con el equipo de automotores de la Sijin y el 17 de mayo de 2023; estos mediante verificación y peritaje experto (mismo que no se realizó por parte de la aseguradora) establecieron la realidad jurídica del vehículo automotor y procedieron a realizar la incautación; seguidamente se presentó la denuncia penal por el delito de estafa ante la fiscalía general de la nación ya que se evidenció que el Numero del chasis y del motor no correspondían al de la tarjeta de propiedad que me había suministrado el vendedor.

En el mes de junio decidí reportar el carro como robado ante Allianz, ellos comenzaron todo el proceso solicitando los documentos necesarios para la investigación y el 24 de julio de 2023 me dieron la respuesta negativa para la reclamación, esta se adjunta para su verificación y análisis, en síntesis la misma comunicación niega la ocurrencia del siniestro y el acceso y reconocimiento al pago de la reparación por la ausencia de interés asegurable como requisito fundamental del contrato de seguro; desconociendo que a este caso no aplica de la forma como lo describe en la respuesta el interés asegurable y que según el artículo 1083 del código de comercio, el interés asegurable lo tiene toda persona cuyo patrimonio pueda resultar afectado, directa o indirectamente, por la realización de un riesgo. Riesgo que asumió la empresa aseguradora al realizar y validar el dictamen pericial que determino la asegurabilidad del vehículo, cuando recibió el pago de la póliza de seguro pudiendo de alguna manera configurarse incluso en su contra el delito de pago de lo no debido o un enriquecimiento sin causa de continuar la negativa de reconocimiento del pago de la reparación no habiendo lugar a ello.

A continuación, enumero los errores u omisiones cometidas por Allianz y donde veo vulnerados mis derechos como consumidor:

1. Al realizar el peritaje omitieron la verificación de los números de serial del chasis y motor contra el que aparece en la tarjeta de propiedad. (La marcación del vehículo no estaba adulterada, modificada ni regrabada por lo tanto era de fácil verificación y no evidenciaron la falsedad de tarjeta de propiedad y placa que es fácilmente reconocida por personal calificado como el que trabaja en Colserautos), es mi obligación manifestar a usted que el ciudadano acude a estas entidades para que realicen labores de expertos las cuales darán tranquilidad y validaran en este caso la compra del vehículo, de haberse determinado las inconsistencias que hoy nos convocan el mismo negocio no se habría realizado o perfeccionado
2. Hicieron caso omiso a los constantes llamados y correos para la verificación de la duplicidad de las pólizas como consta en el Radicado No FRC230001782
3. A pesar de ser conocedores de la duplicidad de las pólizas me siguen generando cobros hasta la fecha. Los cuales se han cancelado en su totalidad.
4. No realizan verificación de pólizas duplicadas.
5. Pusieron en riesgo mi integridad y la de mi familia, ya que preciso tener un seguro para cubrir posibles riesgos que pueda ocasionar la posesión de un vehículo, confíe en ellos cuando decían todo estaba cubierto y al día, ahora qué hago la reclamación me argumentan no responder al siniestro ya que pierdo asegurabilidad porque el vehículo con placa LRR389 se encuentra a nombre de otra persona cuando ellos mismos me garantizaban que la póliza estaba vigente así no tuviera la tarjeta de propiedad a mi nombre.

Cordialmente,

Stefanny Ortiz Pérez
CC. 1.037.580.600 Envigado



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, mayo 30 de 2023

Señora
STEFANNY ORTIZ PEREZ
Medellín

Asunto: Respuesta comunicado / requerimiento / queja **No. REC 23/0001917**

Respetada Sra. Ortiz

En atención a su solicitud recibida a través de buzón de servicio al cliente, donde se solicita el informe del resultado de inspección, le informamos que la inspección es para evaluar técnicamente el mismo, a fin de que la aseguradora diera su consentimiento para el perfeccionamiento de contrato de seguro. Por lo anterior, dicho procedimiento de inspección solo interesa al mencionado en el contrato, por lo que de manera alguna no tiene incidencia, relación o efectos sobre cualquier otro negocio particular que se celebre sobre el vehículo objeto asegurado.

La inspección no corresponde a un avalúo o peritaje para compra del vehículo, el costo de esta inspección de asegurabilidad es asumido por Allianz.

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

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

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials "AR" followed by a stylized flourish.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente

**FORMATO DE QUEJAS PRESENTADAS
ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**
(Circular Externa 023 de 2021 de la SFC)

Estimado consumidor, de acuerdo con la nueva modalidad adoptada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el registro de quejas en el sistema Smart Supervisión (Circular Externa 023 de 2021 de la SFC), para tramitar su queja en la Defensoría del Consumidor Financiero, diligencie el siguiente formato si su solicitud corresponde a una **QUEJA CONTRA LA COMPAÑÍA DE SEGUROS** respecto a posibles fallas en la prestación del servicio.

Si su solicitud atiende **A OTRO TIPO DE TRÁMITE** por favor comunicarse a los siguientes canales de atención, dado que **NO PUEDE SER TRAMITADA POR NOSOTROS**:

Web: www.allianz.co
Bogotá, Calle 72 # 6-44
Teléfonos 601 5188787

I. A continuación, diligenciar los siguientes campos **OBLIGATORIOS**:

TIPO DE PERSONA: Natural (X) Jurídica ()

NOMBRE: STEFANNY ORTIZ PEREZ

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: 1037580600 ENVIGADO

SEXO: Hombre () Mujer (X) Otro ()

NÚMERO CELULAR DE CONTACTO: 3017064072

DIRECCIÓN RESIDENCIA: CALLE 53D SUR #41-62 APTO 202 EDIFICIO ARROYO CRISTALINO

PAIS: COLOMBIA

DEPARTAMENTO: ANTIOQUIA

MUNICIPIO: SABANETA

CORREO ELECTRÓNICO: steortiz@hotmail.com

TIPO DE PÓLIZA Y/O SEGURO INCLUYA PLACA VEHÍCULO SI APLICA: PÓLIZA TODO RIESGO

II. A continuación, diligenciar los siguientes campos **OPCIONALES** escribiendo una "X" de acuerdo a su situación personal.

a) ¿Tiene usted alguna condición especial de las que a continuación se enlistan? (recuerde escribir una "X" al lado y acompañar prueba que acredite su condición):

Adulto mayor () Pensionado () Receptor de subsidio () Discapacidad auditiva ()
Discapacidad física () Menor de edad () Indígena () Mujer embarazada ()
Reinsertado () Víctima de conflicto armado () Afrocolombiano () Desplazado ()

Madre cabeza de familia () Sordomudo () Discapacidad cognitiva () Discapacidad visual () Periodista () Otra (x) No responde ()

b) ¿PERTENECE USTED A LA COMUNIDAD LGTBIQ?

Si () NO (x) No responde ()

Si su respuesta es SI, señale con una X a cuál

Lesbianas () Gays () Transexuales () Bisexuales () Intersexuales ()

c) NARRE DENTRO DEL SIGUIENTE RECUADRO BREVEMENTE Y DE MANERA CONCRETA LOS HECHOS OBJETO DE SU QUEJA (los anexos los puede acompañar a este formulario).

Solicite a Allianz asegurar un vehículo Renault sandero, donde realizaron peritaje inadecuado ya que no verificaron la marcación del vehículo vs tarjeta de propiedad (La marcación del vehículo no estaba adulterada, modificada ni regrabada por lo tanto era de fácil verificación), también se incurrió en duplicidad de pólizas esto con conocimiento de Allianz y cobro de la misma, me garantizaban que la póliza estaba vigente y con cubrimiento total y hoy la respuesta ante la reclamación del siniestro es negativa ya que manifiestan pierdo asegurabilidad.

Acompañe el presente formulario con los anexos que usted considere pertinentes para sustentar su queja. Debe acompañarlos en formato WORD, PDF, EXCEL, JPG, MP3, MP4, BMP y con un tamaño máximo por anexo de 10 megabyte (MB) y un máximo total de todos los anexos de 20 megabyte (MB).

ALLIANZ

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

COOPANTEX COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDIT
CL CR 50 A NO. 37 31 05 0-BELLO
EMAIL seguros@coopantex.coop

Asegurado: STEFANNY ORTIZ PEREZ
Póliza: 023173159/00489
Siniestro: 127927352
Matrícula: LRR389

14 de Junio de 2023

Apreciado (a) Cliente,

Procederemos a realizar la verificación de las circunstancias de su siniestro 127927352. El analista asignado es POTENCIAL ASESORES S.A.S, teléfono 3042909067, quien lo contactará en próximos días indicando fecha,hora y lugar de la citación.

Allianz Seguros S.A.



Representante Legal