Señores
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES
E. S. D.

REFERENCIA: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO
RADICACIÓN: 2024010720
EXPEDIENTE: 2024-0605
DEMANDANTE: DIEGO ARTURO LESMES CORREDOR
DEMANDADOS: ALLIANZ SEGUROS S.A.

ASUNTO: APORTE PROBATORIO CONFORME CON EL DECRETO OFICIOSO.

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 19.395.114, abogado titulado y en ejercicio, portador de la tarjeta profesional No. 39.116 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en mi calidad de apoderado general de **ALLIANZ SEGUROS S.A**., sociedad comercial anónima de carácter privado, legalmente constituida, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con NIT No. 860.026.182-5, representada legalmente por el doctor David Alejandro Colmenares Spence como consta en el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Cali que reposa en el expediente. De manera comedida acudo a su despacho dentro del término legal otorgado, con el fin de cumplir con el decreto oficioso realizado a través de Auto del 13 de marzo de 2024, para lo cual se aportan las documentales que se relacionan a continuación:

Como comunicaciones cruzadas con el asegurado durante la vigencia de la póliza:

- Carta del 26 de diciembre de 2023 donde se indica al asegurado que debe llevar su vehículo al taller STARNIZA BOGOTÁ – MERCEDES BENZ para dar inicio a las reparaciones pertinentes.
- Carta del 18 de enero de 2024, donde se notifica al asegurado sobre la autorización de la reparación al vehículo de placas GLY811.
- Carta del 23 de enero de 2024, donde se remite al asegurado informe de valoración de daños.
- Respuesta del 26 de enero de 2024 donde se confirma que el taller AUTONIZA – MERCEDES BENZ procederá a las verificaciones del evento y valorará los daños.
- Carta del 30 de enero de 2024, donde se da respuesta a la queja presentada por el señor LESMES CORREDOR.
- Carta del 31 de enero de 2023, donde se solicita el aporte de documentos para dar avance al trámite de reclamación.

Como expediente de siniestro y/o reclamación, creado con ocasión de la solicitud de afectación de la póliza:

- Copia de la Póliza de Seguro Automóviles Individual Livianos Particulares No. 023229168/0, junto con su condicionado general y particular.
- Carta del 26 de diciembre de 2023 donde se indica al asegurado que debe llevar su vehículo al taller STARNIZA BOGOTÁ – MERCEDES BENZ para dar inicio a las reparaciones pertinentes.
- Carta del 18 de enero de 2024, donde se notifica al asegurado sobre la autorización de la reparación al vehículo de placas GLY811.
- Carta del 23 de enero de 2024, donde se remite al asegurado informe de valoración de daños.
- Respuesta del 26 de enero de 2024 donde se confirma que el taller AUTONIZA – MERCEDES BENZ procederá a las verificaciones del evento y valorará los daños.
- Carta del 30 de enero de 2024, donde se da respuesta a la queja presentada por el señor LESMES CORREDOR.
- Carta del 31 de enero de 2023, donde se solicita el aporte de documentos para dar avance al trámite de reclamación
- Carta del 1 de febrero de 2024 dirigida al Defensor del Consumidor Financiero, con la cual se dio respuesta a las quejas presentadas por el asegurado ante el delegado.

Conforme con la remisión de los documentos expuestos, se da cabal cumplimiento a lo ordenado.

NOTIFICACIONES

Al suscrito en la Calle 69 No. 4 - 48, Oficina 502 Edificio Buró 69 de la ciudad de Bogotá o en la dirección electrónica: notificaciones@gha.com.co

Del Señor Juez, Atentamente,

GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA
C.C. No 19.395.114
T.P. No. 39.116 del C.S. de la J.

Allianz

Asegurado: LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO
Póliza: 023229168
Siniestro: 134712473
Matrícula: GLY811

26 de Diciembre de 2023

Hola,

Lamentamos lo ocurrido. Hemos recibido la información de lo sucedido por lo que te comunicamos que hemos radicado tu siniestro con el número 134712473. Para dar inicio al proceso de reparación debes llevar tu vehículo al taller STARNIZA BOGOTA - MERCEDES BENZ ubicado en la Diagonal 170 No. 64 - 80, TEL3184016135 de la ciudad de BOGOTA, de lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm o los sábados de 08:00 am a 12:00 m. Te sugerimos contactarlos previamente para acordar la cita de valoración de los daños.

Es importante mencionar que la formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso de pago, y si del análisis del reclamo surgen dudas o requerimos alguna información adicional, nos estaremos comunicando contigo, en un periodo aproximado de dos días hábiles.

Ten presente que una vez autorizada la reparación de tu vehículo, los tiempos de la reparación dependerán de la disponibilidad de los repuestos por parte del representante de la marca.

Recuerda que si tú no eres responsable del accidente, puedes solicitarnos la desafectación de tu póliza remitiéndonos al correo electrónico perdidas.parciales@allianz.co, el informe policial del accidente de tránsito (croquis) o la carta de invitación a reclamar entregada en el sitio del accidente, en la que se evidencie que tú o el conductor de tu vehículo, no fueron los responsables en la ocurrencia del evento.

Para los accidentes ocurridos en el departamento de Antioquia, te agradecemos remitirnos también el fallo contravencional de tránsito.

Por favor ten en cuenta que los documentos que nos envíes no pueden superar un tamaño de 4MB, que debes identificar el correo electrónico con el asunto S-134712473 Solicitud de desafectación y relacionar en el cuerpo del mensaje tus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de tu solicitud.

Si deseas conocer la forma en cómo atenderemos tu reclamo, te invitamos a hacer clic en el siguiente link: https://youtu.be/Mc0GDcd_BwU.

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

Desde un celular: # 265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional: 018000 51 35 00

Visítanos: www.allianz.co.

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

Celular: #265
Bogotá: 601 5941133
Línea Nacional: 018000 513500
Visítanos: www.allianz.co

26-12-2023 16:53:37 031041000410DRTC20

Allianz

Asegurado: LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO
Póliza: 023229168
Siniestro: 134712473
Matrícula: GLY811

18 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: GLY811
Siniestro: 134712473

Hola,

En atención a su comunicación, le informamos que el día 18/01/2024, se emitió autorización de reparación para su vehículo; con esta el taller dará inicio y tramite a todo lo concerniente con procesode reparación..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.

Luisa Robayo
Vicepresidente de Operaciones, Claims y Transformación

Allianz Seguros S.A.

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

Celular: #265
Bogotá: 601 5941133
Línea Nacional: 018000 513500
Visítanos: www.allianz.co

19-01-2024 03:29:13 031041000410DRTC20

Allianz

Asegurado: LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO
Póliza: 023229168
Siniestro: 134712473
Matrícula: GLY811

23 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: GLY811
Siniestro: 134712473

Hola,

de acuerdo a tu solicitud remitimos informe de valoración de daños..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.

Luisa Robayo
Vicepresidente de Operaciones, Claims y Transformación

Allianz Seguros S.A.

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

Celular: #265
Bogotá: 601 5941133
Línea Nacional: 018000 513500
Visítanos: www.allianz.co

23-01-2024 16:10:10 031041000410DRTC20

Sr (a). **LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO** , le confirmamos que el taller **AUTONIZA - MERCEDES BENZ** ha recibido su vehículo, vamos a proceder a verificar las condiciones en que ocurrió el evento, valoraremos los daños del automotor, de acuerdo a las coberturas de la póliza.

N. Siniestro/placa: **134712473_1 / GLY811**

1 2 3 4 5

Cordialmente,

Gerencia Indemnizaciones Autos
Allianz Seguros S.A.

Allianz

Allianz | 150 años

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá, 30 de enero de 2024

DIEGO ARTURO LESMES CORREDOR
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24/0000095**

Hola Diego,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de nuestro buzón de servicio al cliente, referente a su inconformidad en la no atención de los daños de tu vehículo te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, validamos que una vez fue formalizado el reclamo en el Concesionario Starniza procedimos a inspeccionar y diagnosticar los daños del vehículo emitiendo autorización de reparación el pasado 17 de enero de 2024.

Ahora bien, el pasado 26 de enero nos fue remitido por el taller la solicitud formal de imprevisto de sustitución de la farola delantera derecha e izquierda por lo que se realizó una reevaluación de la afectación de las mismas y se emitió autorización a taller el 29 de enero y actualmente se está a espera de confirmación de disponibilidad por parte de concesionario.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

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

Cordialmente,

Adriana Castro E.
Directora Oficina del Cliente

ALLIANZ SEGUROS S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Conectados con
nuestros asegurados

Bogotá D.C., 31 de enero de 2024

DIEGO ARTURO LESMES CORREDOR
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24/0000095**

Hola Diego,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a tu inconformidad en la no atención de los daños de tu vehículo te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, validamos que una vez fue formalizado el reclamo en el Concesionario Starniza procedimos a inspeccionar y diagnosticar los daños del vehículo emitiendo autorización de reparación el pasado 17 de enero de 2024.

Ahora bien, el pasado 26 de enero nos fue remitido por el taller la solicitud formal de imprevisto de sustitución de la farola delantera derecha e izquierda por lo que se realizó una reevaluación de la afectación de las mismas y se emitió autorización a taller el 29 de enero y actualmente se está a espera de confirmación de disponibilidad por parte de concesionario.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

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

Cordialmente,

Adriana Castro E.
Directora Oficina del Cliente

ALLIANZ SEGUROS S.A.
VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Automóviles

Condiciones del Contrato de Seguro

Póliza Nº
023229168 / 0

Allianz

Automóviles Individual Livianos Particulares

www.allianz.co

24 de Marzo de 2023

Tomador

LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO

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:	LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO CC: 80141501 CL 146 CR 7B 50 TORR 1 APTO 703 BOGOTA Teléfono: 3166946901
Póliza y duración:	Póliza nº: 023229168 / 0 Duración: Desde las 00:00 horas del 24/03/2023 hasta las 24:00 horas del 23/03/2024. 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:	ROJAS PIEDRAHITA GUSTAVO ADOLFO Clave: 1703973 CALLE 43 A SUR #72G - 74 CASA 68 BOGOTA CC: 79569360 Teléfonos: 5647590 3202147375 E-mail: gustavo.rojas@allia2.com.co

Datos del Asegurado

Asegurado Principal:	LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO CL 146 CR 7B 50 TORR 1 APTO 703 BOGOTA **CC:**80141501 **Teléfono:**3166946901 **Fecha de Nacimiento:**01011960

Antecedentes

Antigüedad Compañia Anterior:	05	**Años sin siniestro:**	05

Datos del Vehículo

Placa:	GLY811	**Código Fasecolda:**	5801332
Marca:	MERCEDES BENZ	**Uso:**	Liviano Particulares
Clase:	AUTOMOVIL	**Zona Circulación:**	BOGOTA
Tipo:	CLA 180	**Valor Asegurado:**	132.300.000,00
Modelo:	2020	**Versión:**	TP 1300CC T (C118) AMG LINE
Motor:	28291480223342	**Accesorios:**	0,00
Serie:	28291480223342	**Blindaje:**	0,00
Chasis:	WDD1183841N028498	**Sistema a Gas:**	0,00

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
Responsabilidad Civíl Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civíl	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	132.300.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	132.300.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	132.300.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	132.300.000,00	1,10
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	50.000.000,00	0,00

Amparos	Valor Asegurado	Deducible en S.M.M.L.V.
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
1703973	ROJAS PIEDRAHITA GUSTAVO ADOLFO	100,00

Liquidación de Primas

Nº de recibo: 100012420

Periodicidad del pago: ANUAL

PRIMA	2.736.883,00
IVA	520.006,00
IMPORTE TOTAL	**3.256.889,00**

Servicios para el Asegurado

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

En cualquier caso

El Asesor ROJAS PIEDRAHITA GUSTAVO ADOLFO
Telefono/s:5647590 3202147375
Tambien a través de su e-mail: gustavo.rojas@allia2.com.co
Sucursal: BOGOTÁ DEVELOPER

Urgencias y Asistencia

Desde su celular al #265
En Bogotá .....(57)15941133
Linea 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		Aceptamos el contrato en todos sus términos y condiciones, Allianz Seguros S.A.
LESMES CORREDOR, DIEGO ARTURO	ROJAS PIEDRAHITA GUSTAVO ADOLFO	

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:

	EXCLUSIONES		
AMPAROS	**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 toxicas, 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 traslaticio 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 regirán 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 efectué 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 Querella 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%	- 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

	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.		
Estancia y desplazamiento de los ocupantes	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: a. La estancia de los pasajeros en un hotel. Esta cobertura es válida únicamente para gastos de hospedaje. b. El desplazamiento de los ocupantes hasta su domicilio habitual o hasta el destino final del viaje. c. Las coberturas de hotel y desplazamiento serán válidas para máximo cinco ocupantes. d. Sólo aplica para eventos ocurridos fuera del perímetro de la ciudad de domicilio habitual del asegurado. 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.	Para estancia el límite de cobertura por cada pasajero es de $230.000 por noche y hasta dos noches. Para desplazamiento el límite de cobertura para todos los ocupantes es de $660.000.	ilimitado

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	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: a. El depósito y custodia del vehículo asegurado recuperado. b. El transporte del vehículo asegurado hasta la ciudad de circulación habitual del vehículo asegurado. c. 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. En caso de reparación, este amparo solo aplica para eventos ocurridos por fuera del perímetro de la ciudad de circulación habitual del vehículo asegurado.	Para depósito y custodia $190.000. Para el transporte del vehículo y desplazamiento del asegurado (cada uno) $950.000	ilimitado
	Cuando el vehículo asegurado se encuentre en una zona de difícil acceso y no se pueda		

Rescate por accidente	movilizar por accidente, Allianz se hará cargo de su rescate. 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	ilimitado

Conductor Elegido			
Servicio	**¿En qué consiste?**	**Límite Máximo**	**Número máx. de servicios por Vigencia**
Conductor Elegido	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: a. Tiene validez en las ciudades capitales de departamento en Colombia. b. El conductor asignado esperará 15 minutos o se retirará. c. No se harán paradas durante el trayecto. d. El vehículo debe tener vigente el SOAT, Revisión Técnico mecánica (si aplica) y disponer de la licencia de tránsito y equipo de carreteras. e. Se debe solicitar mínimo con 4 horas de anticipación. f. 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)	Allianz, prestará los servicios y solucionará en caso de inmovilización del vehículo asegurado cuando: a. Las llaves se quedan dentro del carro o se pierden. b. El carro se vara por fallas en la batería. c. Una llanta está pinchada. d. Se queda sin combustible. En caso de no poder solucionar la falla, aplicará la asistencia de Grúa. 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.	$550.000 por evento	ilimitado
Consultas Médicas Domiciliarias	Las que solicite el asegurado o su cónyuge, estando ubicado dentro del perímetro urbano de ciudades capitales de departamento en Colombia. No aplica cuando el asegurado de la póliza es persona jurídica. El asegurado debe asumir un Copago de 30.000 pesos, que deben ser pagados al momento de la visita médica.	ilimitado	ilimitado
Traslado del Conductor al Taller	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.	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 efectué 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 regirán 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, sicológica, 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.

Allianz | 150 años

Conectados con nuestros asegurados

Bogota, 01 de febrero de 2024

Doctor
TULIO HERNAN GRIMALDO LEON
Defensor del Consumidor Financiero
defensoriaallianz@gmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RDC 24/0000045**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por el Sr. DIEGO ARTURO LESMES CORREDOR, le informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, validamos que una vez fue formalizado el reclamo en el Concesionario Starniza procedimos a inspeccionar y diagnosticar los daños del vehículo emitiendo autorización de reparación el pasado 17 de enero de 2024.

Ahora bien, el pasado 26 de enero nos fue remitido por el taller la solicitud formal de imprevisto de sustitución de la farola delantera derecha e izquierda por lo que se realizó una reevaluación de la afectación de estas y se emitió autorización a taller el 29 de enero y actualmente se está a espera de confirmación de disponibilidad por parte de concesionario.

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

"Allianz de acuerdo con su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en concordancia con el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, manifiesta que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son vinculantes para la compañía".

Cordialmente,

Adriana Castro E.
Directora Oficina del Cliente

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ALLIANZ SEGUROS S.A