

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C, 09 de julio de 2024

CAMILO ANDRES SUTA RAYO
Apoderado judicial Sra. Lisseth Paola Castañeda Vega
Medellín - Antioquia

Asunto: Respuesta al derecho de petición del 5 de junio del 2024

Respetado Señor Suta,

En atención a su solicitud nos permitimos dar respuesta formal a cada una de sus peticiones así:

- 1) ***“Se reconozca el derecho de LISSETH PAOLA CASTAÑEDA VEGA a reclamar la póliza que ampara los riesgos ligados al vehículo de placas LKT206, por los siniestros de pérdida total del vehículo y lesiones en accidente de tránsito.”***

Al respecto, le aclaramos que la señora Lisseth Paola Castañeda Vega es libre de reclamar ante Allianz seguros S.A en calidad de asegurada de la póliza 23331728/0, en el marco de las condiciones acordadas bilateralmente al momento de suscribir la mencionada póliza de seguro. Por tal razón el día 28 de febrero le notificamos que, dado los costos de reparación del vehículo, la señora Lisseth Castañeda seria indemnizada con cargo al amparo de pérdida total daños y a su vez le solicitamos la documentación requerida para dar continuidad al proceso de indemnización, previo estudio de las circunstancias de ocurrencia del siniestro y de las condiciones estipuladas en el contrato de seguro.

- 2) ***“Se hagan efectivos los amparos afectados en los siguientes términos:***

- a. ***“Se suministre el vehículo de remplazo (incluido)”***

Al respecto, le aclaramos que el día 26 de enero le notificamos a nuestra asegurada directamente a su correo electrónico sobre el beneficio del vehículo de remplazo al que tenía derecho e igualmente nuestra firma de asistencia se comunicó con nuestra asegurada para coordinar la entrega de la garantía de remplazo.

- b. ***“Se pague el valor asegurado por los daños del vehículo (pérdida total) \$49.300.000.”***

Verificando en nuestro sistema de información evidenciamos que el día 28 de febrero le fue notificada formalmente la pérdida total de su vehículo e igualmente el día 29 de febrero le comunicamos que se había asignado un tramitador quien adelantaría el proceso de chatarrización y cancelación de matrícula ante la entidad de tránsito de Medellín razón por la cual el día 1 de marzo remitimos la documentación al correo lissethcasvega@hotmail.com, con el fin de que la asegurada nos firmara estos documentos y así continuar con el proceso ante la oficina de tránsito, sin que a la fecha hayamos recibido estos documentos firmados, para posteriormente realizar el trámite administrativo y proceder con el desembolso de saldo de la indemnización a la cuenta bancaria de nuestra asegurada.

- c. ***Se pague el monto asegurado por lesiones en accidente de tránsito, sufridas por mi representada, \$50.000.000.”***

Queremos aclararle que el numeral “II. ¿QUÉ CUBRE ESTE SEGURO?” de la póliza que

ampara al vehículo asegurado, numeral “VII Lesiones o muerte en accidente de tránsito” establece que: “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.

100% - Pérdida de los dos brazos o manos, o de las dos piernas o pies.

100% - Pérdida de una mano y de un pie.

100% - Pérdida de una mano o un pie junto con la pérdida irrecuperable de la visión por un ojo.

100% - Parálisis total irrecuperable que le impida trabajar

100% - Pérdida total irrecuperable de la visión de los dos ojos.

100% - 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”

Que para el particular de acuerdo a los soportes que acreditan las lesiones presentadas por la señora Lisseth Paola Castañeda no aplicaría indemnización alguna con cargo al amparo de accidentes personales.

Para acreditar lo anteriormente expuesto se anexan a esta respuesta los correos remitidos el 26 de enero y 1 de marzo respectivamente.

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