

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 9 de octubre de 2024

ANDRES DIAZ ALGARRA
Bogota D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24/0000701**

Andrés

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a tu solicitud de reembolso de deducible, te informamos lo siguiente:

Analizado el caso, nos permitimos precisar que atendimos la reparación del vehículo, ahora bien, de acuerdo al artículo 1096 del código de comercio este establece:

“Artículo 1096.- El asegurador que pague una indemnización se subrogará, por ministerio de la ley y hasta concurrencia de su importe, en los derechos del asegurado contra las personas responsables del siniestro. Pero éstas podrán oponer al asegurador las mismas excepciones que pudieren hacer valer contra el damnificado.

Habrá también lugar a la subrogación en los derechos del asegurado cuando éste, a título de acreedor, ha contratado el seguro para proteger su derecho real sobre la cosa asegurada.” En cursiva y fuera de texto

Por lo anterior, no podemos atender favorablemente a tu solicitud de reembolso del valor asumido del deducible ya que este valor debe ser recobrado directamente al responsable del evento. Como compañía recobramos el costo de la reparación y no del deducible; así mismo el clausulado informa:

“III. VI. Definiciones

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.” En cursiva fuera de texto

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,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'KDA', written in a cursive style.

Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente