

BOGOTÁ D.C. - 11/02/2025

Respetado(a):
YHON HARLEY PLAZA RODRIGUEZ
J12ARLEY@HOTMAIL.COM

Asunto: Respuesta PQRS 232977

Reciba el más cálido saludo y sincero agradecimiento por habernos escogido como su compañía aseguradora

Entendemos la importancia de sus comentarios con referencia a la PETICION 232977 del pasado 04/02/2025, tras haber realizado las validaciones correspondientes, hemos identificado que su solicitud no es procedente debido a que:

Con referencia su solicitud de indemnización por la póliza SOAT por lesiones culposas a la víctima GLORIA AMPARO ALZATE QUINTERO quien sufrió lesiones en accidente de tránsito ocurrido el 02/01/2023, donde se vio involucrado el vehículo de placas VCQ181, esta aseguradora manifiesta que su solicitud de pago de 20 SMLMV por lesiones culposas no es procedente ya que la póliza de seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT no cuenta con la cobertura reclamada.

Los amparos contemplados en la póliza del seguro obligatorio de accidentes de tránsito SOAT son los siguientes:

- A. GASTOS MÉDICOS, QUIRÚRGICOS, FARMACÉUTICOS Y HOSPITALARIOS
- B. INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE
- C. MUERTE Y GASTOS FUNERARIOS
- D. GASTOS DE TRANSPORTE Y MOVILIZACIÓN DE VÍCTIMAS

Amparos, que de acuerdo a la fecha del siniestro ya se encuentran prescritos de acuerdo a lo contemplado en el Art. 14 del Decreto 56 de 2015 y en concordancia con el Art 1081 de Código de Comercio.

"ARTÍCULO 1081. PRESCRIPCIÓN DE ACCIONES

La prescripción de las acciones que se derivan del contrato de seguro o de las disposiciones que lo rigen podrá ser ordinaria o extraordinaria.

*La prescripción ordinaria será de dos años y empezará a correr desde el momento en que **el interesado haya tenido o debido tener conocimiento del hecho que da base a la acción.***

(&)

Esperamos haber atendido su solicitud de forma clara, suficiente y oportuna.

Recuerde para cualquier información puede contactarnos durante las 24 horas marcando en Bogotá (601)3077024, desde celular # 624, en el resto del país 018000519991, o si lo prefiere a través de nuestra página Web www.mapfre.com.co clientes.mapfre.com.co.

Cordialmente,
Sistema de Atención al Consumidor Financiero
MAPFRE SEGUROS DE COLOMBIA S.A.
Elaboró: YURI ANDREA ALVAREZ DÍAZ DÍAZ - YURIAL1

Recuerde que usted tiene derecho a radicar quejas a través del Defensor del Consumidor Financiero por fallas en los servicios prestados por nuestra Compañía. A continuación, le informamos los canales de contacto: Defensor principal Dr. Manuel Guillermo Rueda Serrano; Dirección: Carrera 13 A # 28 – 38 oficina 221, Bogotá D.C.; Telefax: 6017919180; Celular: 3123426229; Correo: Defensoriamapfre@gmail.com; Horario: 8:00am – 4:40pm jornada continua. Defensor suplente Dr. Jorge Humberto Martínez Luna; Dirección: Calle 141 # 7 B – 25 Interior 7, Bogotá D.C.; Celular: 3102234304; Correo: Martinezlunaabogados@gmail.com

