

Bogotá D.C., enero 12 de 2018

Señor

LUIS FELIPE TRUJILLO CALDERON

C.C. 1.022.381.599

pipe-13-02@hotmail.com

Ciudad

Referencia: Respuesta Queja 15-001-2018-01-03-1

Póliza: AA026576 Motocicletas Falabella

Placa: JSH64D

Siniestro: SP057118

Estimado señor Luis Felipe:

Reciba de parte de La Equidad Seguros O.C. cordial saludo, en atención a su nueva inconformidad presentada frente a objeción del siniestro reportado e información brindada durante el proceso, nos permitimos comunicarle que posterior a validar internamente se establece lo siguiente:

El 05 de junio de 2017 se suscribió la póliza AA026576 que amparaba la motocicleta de placa JSH64D para vigencia de un año, la misma fue registrada bajo una cláusula de garantía con el compromiso de su parte de actualizar la tarjeta de propiedad a su nombre durante los siguientes 30 días calendario a la fecha de emisión, lo cual no se generó.

Teniendo en cuenta que la póliza no contaba con interés asegurable acorde a lo establecido en el artículo 1045 del código de comercio se objetó el siniestro, por consiguiente en razón a que usted continuó pagando las cuotas del seguro, confirmamos que se procederá con la devolución de las seis (6) primas asumidas por usted, cada una por valor de \$98.036, reintegro que verá reflejado dentro de los siguientes quince (15) días hábiles a la recepción del presente comunicado.

De otra parte, es de reiterar que se evidenció error en la información brindada a través de la línea de servicio al cliente debido a un inconveniente de datos del sistema, lo cual ha sido retroalimentado y subsanado, siendo importante resaltar que la línea de atención no define los siniestros, puesto que tras registrarse un pago previamente al asegurado se le remite un valor de ofrecimiento, quien posteriormente presenta formalmente su aceptación autenticada para efectuar pago, lo cual nunca le fue entregado físicamente ya que es la única garantía de proceso de indemnización; antes bien, su siniestro fue analizado y definido por el área de indemnizaciones especializada en seguros, procediendo a objetarlo por cláusula de garantía, brindándole respuesta formal el 13 de diciembre de 2017 la cual adjuntamos.

De acuerdo con lo anterior, lamentamos los eventos infortunados de información que generaron expectativas no aplicables, los cuales han sido retroalimentados con el objeto de evitar confusiones.

Finalmente, le invitamos a comunicarse a nuestras líneas de servicio al cliente 7460392 en la ciudad de Bogotá o al 018000919538 en el resto del país y desde su celular al #324 en la opción 3 para información general de nuestros servicios, o al correo servicio.cliente@laequidadseguros.coop donde atenderemos sus inquietudes de (lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 8:00 a.m. a 2:00 p.m.).

Nos encontramos atentos a cualquier inquietud adicional.

Cordialmente,

Paula Andrea Ramírez

Paula Andrea Ramirez Ospina
Coordinadora de Servicio al Cliente y SAC
La Equidad Seguros O.C.