



# AUTOS

## MANUAL DE PREGUNTAS FRECUENTES

# CONTENIDO

## RCE

Responsabilidad civil  
extracontractual

1. ¿Por qué circunstancia se vería afectada la póliza con un siniestro?
2. ¿Cómo se desafecta la póliza por un siniestro?
3. ¿Por qué se sugiere utilizar la póliza si el asegurado no es responsable del accidente?
4. ¿Por qué se debe pagar el deducible si el asegurado no es el culpable del siniestro?
5. ¿Por qué el vehículo del asegurado fue a patios si no fue el responsable del siniestro?

## PP

Pérdida parcial

1. ¿Qué documentos son necesarios para realizar una reclamación de pérdida parcial daños (PPD)?
2. ¿Dónde puedo encontrar la autorización de la reparación del vehículo?
3. ¿En qué estado se encuentra la reparación del vehículo?
4. ¿Cuándo entregan el vehículo?
5. ¿Cuál es el valor del deducible?
6. ¿Cuánto vale la reparación?

## PT

Pérdida total

1. ¿Cuándo se declara una pérdida total daños (PTD) de un vehículo?
2. ¿Cuándo se declara una pérdida total hurto (PTH) de un vehículo?
3. ¿Qué documentación me piden para la atención de una pérdida total (PT)?
4. ¿El asegurado puede quedarse con el salvamento?
5. ¿Cómo puede el asegurado ofertar por el salvamento (si el cliente lo solicita o en caso de lesiones)?
6. ¿El asegurado puede retirar los accesorios no asegurados?
7. ¿A cuánto tiempo tiene el asegurado derecho para el uso del vehículo de reemplazo?
8. ¿Si el asegurado tiene contratado el producto llave en mano, puede cambiar de vehículo?
9. ¿El asegurado debe pagar los trámites de tránsito?
10. ¿Tienen servicio de domicilio para los trámites?
11. ¿Por qué el asegurado debe pagar todo el valor de la prima (póliza), si el vehículo es una pérdida total?
12. Si el asegurado debe pagar los impuestos del vehículo, ¿le hacen devolución proporcional?

# RCE

Responsabilidad civil  
extracontractual



**1** ¿Por qué circunstancia se vería afectada la póliza con un siniestro?

La póliza se ve afectada a consecuencia de un siniestro cuando el asegurado es el responsable del evento, o cuando en las circunstancias de los hechos no se puede determinar quién es el causante. Ejemplo: Que en un accidente se vean involucrados varios vehículos y se determine que el responsable es el asegurado o, por la complejidad del evento, no se establezca con claridad la responsabilidad de un tercero.

**2** ¿Cómo se desafecta la póliza por un siniestro?

El asegurado puede contactarse con el #265 y se le indicarán los documentos necesarios (solicitud formal y prueba de la no responsabilidad) y dónde los debe radicar

**3** ¿Por qué se sugiere utilizar la póliza si el asegurado no es responsable del accidente?

Esta sugerencia se realiza cuando el tercero responsable no tiene seguro o cuando el seguro de este no ofrece las garantías respectivas (Ej. deducible elevado o no cobertura contratada) para el trámite de la indemnización, de tal manera que es mejor utilizar la póliza de Allianz, reparar el vehículo, asumir el deducible y con posterioridad procurar únicamente el reembolso del deducible por parte del tercero. En estos casos la póliza no es afectada por no existir responsabilidad en cabeza del asegurado.

**4** ¿Por qué se debe pagar el deducible si el asegurado no es el culpable del siniestro?

El deducible es el valor a cargo del asegurado que se descuenta del valor de la pérdida, según lo pactado en la póliza. Para los casos en que no existe responsabilidad del asegurado, se deberá pagar el deducible y posteriormente recobrar esta suma al tercero responsable del accidente.

**5** ¿Por el vehículo del asegurado fue a patios si no fue el responsable del siniestro?

Cuando un vehículo se ve involucrado en un accidente en el que se presentan personas fallecidas o lesionadas, debe ser llevado de inmediato a disposición de la autoridad judicial para que sea inspeccionado y puesto a disposición del proceso, sin que sea materia de discusión la responsabilidad, pues esta se conocerá solo hasta el final del proceso. Por lo anterior, todos los vehículos involucrados deben ir a los patios.

# PP

Pérdida parcial



## 1 ¿Qué documentos son necesarios para realizar una reclamación de pérdida parcial daños (PPD)?

- Informe de accidente de tránsito (si se efectuó) o carta de invitación a reclamar de la compañía de seguros del tercero responsable.
- Copia del denuncia ante la Fiscalía (en caso de pérdida parcial o hurto)
- Copia del contrato del leasing (si aplica)

## 2 ¿En dónde puedo encontrar la autorización de la reparación del vehículo?

En la ficha de gestión se encontrará la nota 2504: Confirmación de autorización al asegurado (PPD).

## 3 ¿En qué estado está la reparación del vehículo?

El call center se comunicará telefónicamente con el asegurado y adicionalmente dejará la nota una nota en la ficha de gestión "Seguimiento Siniestro".

**Nota 2505:** Inicio de reparación y fecha tentativa de entrega (normalmente SMS).

## 4 ¿Cuándo entregan el vehículo?

El call center se comunicará telefónicamente con el asegurado y adicionalmente dejará una nota en la ficha de gestión "Seguimiento Siniestro".

**Nota 29: Fecha Entrega**

## 5 ¿Cuál es el valor del deducible?

El valor del deducible está estipulado en la autorización de reparación, y en adición se ve reflejado en la póliza de seguros en las garantías.

## 6 ¿Cuánto vale la reparación?

Estos valores están consignados en el PDF de autorización de la reparación.  
Nota 06

# PT

Pérdida total



## 1 ¿Cuándo se declara una pérdida total daños (PTD) de un vehículo?

Cuando la sumatoria de repuestos + mano de obra + impuestos es mayor al 75% del menor valor entre el comercial y el suscrito en la carátula de la póliza.

Adicionalmente, existe la nota 2546 en la ficha de gestión, que indica que el vehículo ha sido declarado como PT.

## 2 ¿Cuándo se declara una pérdida total hurto (PTH) de un vehículo?

Cuando se dé la desaparición permanente del vehículo completo o de sus partes por causa de cualquier clase de hurto o sus tentativas (simple o calificado), siempre y cuando el valor de reposición de las partes hurtadas o dañadas sea igual o superior al 75% del menor valor entre el comercial y el suscrito en la carátula de la póliza.

## 3 ¿Qué documentación me piden para la atención de una pérdida total (PT)?

### a) En caso de daños (PTD):

- Croquis, si lo hubo
- Certificado de tradición
- Autorización de acceso a carpeta vehicular en caso de vehículos pesados.

### b) En caso de hurto (PTH):

- Denuncio interpuesto ante la Fiscalía
- Certificación de no recuperación del vehículo emitido por la Fiscalía
- Certificado de tradición
- Autorización de acceso a carpeta vehicular en caso de vehículos pesados.

## 4 ¿El asegurado puede quedarse con el salvamento?

En caso que el vehículo sea declarado pérdida total (PT), el asegurado tiene la opción de ofertar por ese salvamento bajo las condiciones del contrato de seguro. Si quisiera acceder a este modelo de indemnización, debe comunicarlo al correo funcional [tramites.siniestros@allianz.co](mailto:tramites.siniestros@allianz.co) indicando en el asunto del correo S-0 (Número de Siniestro), o al profesional encargado del trámite del siniestro dentro de los 5 días siguientes a la declaración de la pérdida total.

**5** ¿Cómo puede el asegurado ofertar por el salvamento (si el cliente lo solicita o en caso de lesiones)?

- Debe enviar una carta al correo funcional [tramites.siniestros@allianz.co](mailto:tramites.siniestros@allianz.co) dirigida a la compañía con el valor que tú ofertas.
- Esta oferta se analiza por el profesional de indemnizaciones teniendo como punto de partida la base mínima definida por el área de Salvamentos.
- En caso de aceptación, se firma un contrato de arreglo directo y el valor del salvamento es descontado de la indemnización. Cuando el valor del salvamento no pueda ser descontado en su totalidad, el asegurado deberá consignar la diferencia en una cuenta bancaria de Allianz Seguros S.A., indicada por el profesional encargado de atender el siniestro.
- En caso de no aceptación de la oferta, se indicará el valor tasado por la compañía para verificación y continuación del trámite de la reclamación por pérdida total

**6** ¿El asegurado puede retirar los accesorios no asegurados?

Sí, lo puede hacer, pero debe tener en cuenta que el vehículo tiene que quedar en las condiciones originales una vez retirados los accesorios. El tiempo que tiene para retirarlos es de 5 días posteriores a la notificación por parte de la compañía de la declaración de la pérdida total (PT). Si no se realiza el retiro en el tiempo establecido, se entenderá que no existe interés alguno en retirarlo y se procederá con la venta del salvamento.

**7** ¿A cuánto tiempo tiene el asegurado derecho para el uso del vehículo de reemplazo?

En caso de pérdida total, la compañía da en préstamo un vehículo por 15 días.

**8** ¿Si el asegurado tiene contratado el producto llave en mano, puede cambiar de vehículo?

Si puede cambiar de vehículo, la compañía indemnizará con la reposición de un vehículo cero kilómetros cuyo valor comercial sea menor o igual al valor comercial del último modelo existente del vehículo asegurado, en el momento del siniestro.

**9** ¿El asegurado debe pagar los trámites de tránsito?

Sí, los costos asociados a los trámites ante la Secretaria de Tránsito los debe cancelar el asegurado. Por su parte, la compañía dispone de un gestor de tránsito para ofrecer asesoría sobre estos trámites, lo cual no tiene ningún costo.

**10** ¿Tienen servicio de domicilio para los trámites?

Sí, tenemos servicio de citas programadas en el lugar de residencia u oficina para la toma de firmas por parte de nuestra planta de tramitadores, con cobertura en las principales ciudades capitales del país (Bogotá, Medellín, Cali, Bucaramanga, Barranquilla) y algunas ciudades intermedias donde se cuente con el servicio de tramitador.

**11** ¿Por qué el asegurado debe pagar todo el valor de la prima (póliza), si el vehículo es una pérdida total?

Tal como lo indica la póliza de seguros y el Código de Comercio ART. 1070, en caso de ocurrencia del siniestro por pérdida total, el asegurador deberá recaudar el 100% de la prima a fin de dar atención al siniestro.

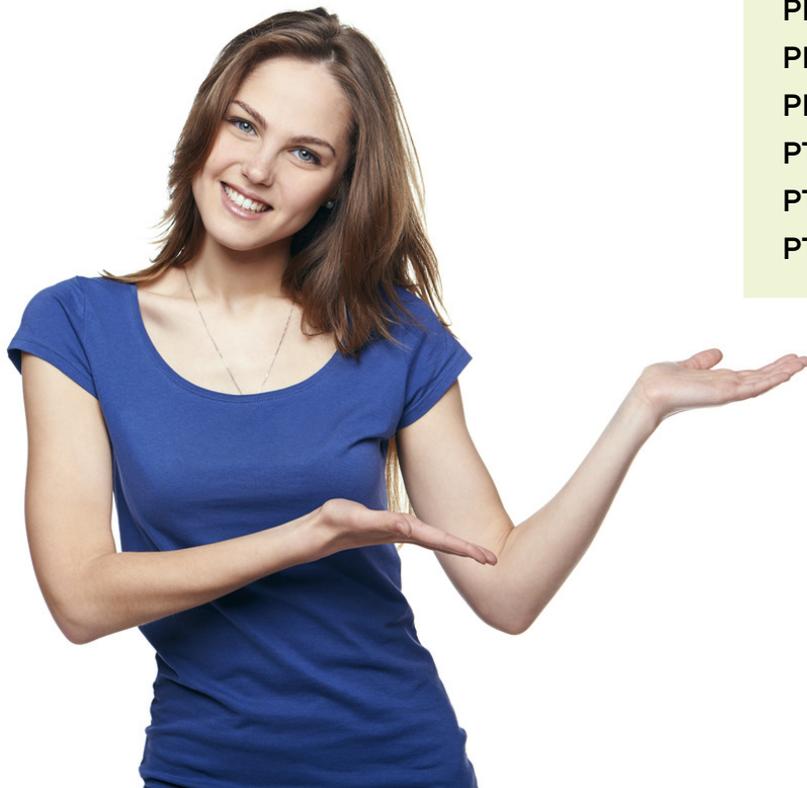
**Art. 1070.\_Prima devengada.** Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 1119, el asegurador devengará definitivamente la parte de la prima proporcional al tiempo corrido del riesgo. Sin embargo, en caso de siniestro total, indemnizable a la luz del contrato, la prima se entenderá totalmente devengada por el asegurador. Si el siniestro fuere parcial, se tendrá por devengada la correspondiente al valor de la indemnización, sin consideración al tiempo corrido del seguro.

**12** Si el asegurado debe pagar los impuestos del vehículo, ¿le hacen devolución proporcional?

Para efectuar los trámites necesarios ante la Secretaría de Tránsito, el vehículo deberá estar al día de todo gravamen, impuestos, comparendos, embargos y demás medidas.

La devolución de impuestos aplica únicamente si el vehículo fue declarado pérdida total daños (PTD) con traspaso a nombre de la compañía; sin embargo, no aplicará cuando se realice cancelación de matrícula y/o chatarrización del vehículo. En caso de devolución, se devolverá el valor del impuesto correspondiente desde la fecha en que el vehículo queda a nombre de la compañía hasta el 31 de diciembre del año en curso.

## GLOSARIO



**RCE:** Responsabilidad civil extracontractual

**PP:** Pérdida parcial

**PPD:** Pérdida parcial daños

**PPH:** Pérdida parcial hurto

**PT:** Pérdida total

**PTD:** Pérdida total daños

**PTH:** Pérdida total hurto