



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C, 15 de marzo de 2022

Doctor

**JOSE FEDERICO USTARIZ GONZALEZ**

Defensor del Consumidor Financiero

Carrera 11ª # 96-51 Oficina. 203 edificio Oficity

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja **No. RDC 22-0000030**

### **Respetado Doctor Ustáriz:**

Recibimos su requerimiento en días pasados, referente a la queja presentada por el señor Julio Ernesto Valencia Gómez, como apoderado de la señora Surlay Adriana Rios Henao, propietaria del vehículo de placa HBO369, el cual fue hurtado el día 27 de septiembre de 2020 en el municipio de Ulloa (Valle del Cauca).

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez fue formalizada la solicitud de indemnización a causa del hurto, procedimos a verificar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrió el evento. Es importante precisar que a la fecha, no ha sido posible contactar a la señora Surlay Rios, para confirmar lo antes citado. No obstante, si pudimos entrevistarnos con el señor Luis Carlos Gutiérrez Cardona, quien se identificó como el conductor del automotor en el momento en que ocurrió el hurto.

Ahora bien, es necesario recalcar que la información brindada por el señor Gutiérrez en la entrevista sostenida con nuestros funcionarios, difiere de lo indicado en el reporte del siniestro y de lo plasmado en el denuncia instaurado ante la Fiscalía General de la Nación el día 01 de octubre de 2020. Es así como el día 26 del mismo mes, notificamos a nuestra asegurada que no se encontraba probada la ocurrencia del siniestro, por lo que nos abstendríamos de otorgar cobertura a la reclamación, hasta tanto no se demostraran las condiciones en que había sucedido el hurto del rodante.

Posterior a ello, hemos recibido diferentes requerimientos por parte del señor Julio Valencia en calidad de apoderado de nuestra asegurada, a través de nuestros canales de atención, los cuáles han sido atendidos de manera formal y oportuna conforme a lo estipulado en la ley.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes, si tiene algún comentario adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

*"Allianz de acuerdo con su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en concordancia con el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, manifiesta que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no son vinculantes para la compañía".*

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'AR' followed by a period.

**Adriana Rocío Castro Espinosa**  
**Directora Oficina del Cliente**