



ST. RODRIGUEZ &lt;strolbertrodriguez@gmail.com&gt;

**Petición, Reclamación de inconsistencias en el proceso de indemnización siniestro 117879997**

1 mensaje

ST. RODRIGUEZ <strolbertrodriguez@gmail.com>  
Para: john.ramirez@allianz.co

23 de septiembre de 2022, 23:17

Cordial saludo

Señores

Allianz Colombia

Analista Jonh Ramirez

Por medio de la presente me dirijo a ustedes con el fin de recibir una Respuesta Formal y precisa, en la inconcistencia presentadas el día 28 de agosto del 2022 por la cuál no me brindaron la asistencia " Servicios emergencias y urgencias de tránsito" teniendo en cuenta que se encuentra pactado en la póliza N° 023138362 La cuál es clara que el servicio es dentro del territorio colombiano

A Continuación realizaré un pequeño argumento de mi punto de vista con texto abierto Con el fin de recibir una solución y reparación en mi petición.

El día 28 de agosto del 2022

Tuve un accidente de tránsito como es de sus conocimientos

Al comunicarme con la Línea #265 informe lo sucedido me direccionan comunicarme con el área de asistencia médica en la cuál fui atendido por una "médica" en la cuál direcciona la asistencia de ambulancia en el lugar del accidente. Tengamos en cuenta que este servicio está pactado dentro de la póliza 023138362 Asistencia en Carretera "asistencia médica ambulatoria "

Pasada hora y media me informa una persona de la línea #265 que no podían brindar el servicio de asistencia médica ya que los proveedores de Allianz Colombia no Hiba hasta donde me encontraba. Teniendo en cuenta que me encontraba del territorio colombiano y una vía rural pero transitable.

Aproximadamente a las 23:50 me llaman nuevamente de la línea en mención a pedir disculpas por el no cumplimiento de lo pactado en la póliza.

La aseguradora Allianz Colombia se limita a brindar cumplimiento de sus servicios llevando a cabo la ejecución de lo pactado en la poliza.

Solicito una Respuesta y Reparación que Realice Allianz en los casos de incumplimiento de lo pactado en la póliza

En el clausulado no me mencionas cuál es la reparación que realizarán si la aseguradora si incumple.

Lo que si tienen muy plasmado es si el asegurado no cumple tiene todas la de perder.

Dejando en claro que el vínculo de la póliza lo tengo con la aseguradora Allianz Colombia no con los proveedores ya que la aseguradora se lava las manos con manifestar que no contamos con proveedores, que el proveedor no puede ir en fin...

En mi caso la póliza la estoy pagando mensualmente a la entidad Finesa

Tengo entendido que debo hacer el pago total de la prima de la póliza para poder recibir acabadidad el pago de la indemnización. Ya que está pactado en la póliza

En este caso si debo cumplir y Allianz me incumple y no sucede nada

25/8/23, 21:34

Gmail - Petición, Reclamación de inconsistencias en el proceso de indemnización siniestro 117879997

Agradezco una pronto Respuesta de esta petición

#2

Solicito a Allianz Colombia que se lleve acabo con celeridad el proceso de mi reclamación

Cordialmente  
Roberto Avad Rodríguez Lozano  
Cc. 1108933852  
Tel. 3143780093



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 11 octubre de 2022

Señor  
**ROLYER AVAD RODRÍGUEZ LOZANO**  
Espinal / Tolima

Asunto: Respuesta queja No. RFC 220006203-EHR666

Respetado Sr. Rodríguez:

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del Call Center, referente a la demora en la prestación del servicio de traslado básico el día 28 de agosto, le informamos que:

De acuerdo con lo expuesto, se evidencia una desviación en cuanto a la no disponibilidad en la red de proveedores para la atención, lo que deriva en la no prestación de la asistencia y posterior inconformidad del asegurado la cual se toma como precedente.

Así las cosas, hemos procedido a retroalimentar al área responsable a fin de que, implementadas las acciones de mejora enfocadas en la optimización de la red de proveedores en la zona, podamos cumplir oportunamente con la promesa de prestación de servicio a nuestros asegurados.

Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio, por lo cual manifestamos nuestras disculpas y gracias a sus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos. Como medida de resarcimiento realizaremos la entrega de Bonos, por un valor total de \$50.000 COP (cincuenta mil pesos), los cuales llegarán a su domicilio en los próximos días con las Indicaciones para redimirlos.

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,

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



778  
**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.12.**



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 11 octubre de 2022

Señor  
**ROLVER AVAD RODRÍGUEZ LOZANO**  
Espinal / Tolima

Asunto: Respuesta queja No. RFC 220006203-EHR666

Respetado Sr. Rodríguez:

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del Call Center, referente a la demora en la prestación del servicio de traslado básico el día 28 de agosto, le informamos que:

De acuerdo con lo expuesto, se evidencia una desviación en cuanto a la no disponibilidad en la red de proveedores para la atención, lo que deriva en la no prestación de la asistencia y posterior inconformidad del asegurado la cual se toma como precedente.

Así las cosas, hemos procedido a retroalimentar al área responsable a fin de que, implementadas las acciones de mejora enfocadas en la optimización de la red de proveedores en la zona, podamos cumplir oportunamente con la promesa de prestación de servicio a nuestros asegurados.

Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio, por lo cual manifestamos nuestras disculpas y gracias a sus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos. Como medida de resarcimiento realizaremos la entrega de Bonos, por un valor total de \$50.000 COP (cincuenta mil pesos), los cuales llegarán a su domicilio en los próximos días con las indicaciones para redimirlos.

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,

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



180

**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.13.**



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 22 de septiembre de 2022

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta comunicado No. RSF 22-00000678

Respetado señor Rodríguez,

Recibimos su requerimiento en días pasados a través de la Superintendencia Financiera con radicado No. 1311663015443366558, en el que nos manifiesta su inconformidad con la demora en la definición de su reclamación de los daños sufridos por su vehículo de placa EHR666, en el accidente de tránsito ocurrido el día 28 de agosto de 2022.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado su reclamo el día 2 de septiembre de 2022, en las instalaciones del taller Coltolima de la ciudad de Ibagué, realizamos un análisis pericial de las afectaciones sufridas por el automotor, estableciendo que debido a que el costo de la reparación de las mismas ascendían a un valor que representaba un monto superior al 75% del valor comercial del vehículo, por lo que debemos indemnizar su reclamación con cargo a la cobertura de Daños de Mayor Cuantía. Esta información fue notificada de manera telefónica y mediante su correo electrónico el pasado 14 de septiembre.

Lamentamos la experiencia ofrecida y aunque en principio, los retrasos en la definición de su reclamo, son ajenos a nuestra gestión como su asegurador y sí atribuibles a la magnitud de los daños y la dificultad para obtener información acerca del precio de las piezas de recambio de su vehículo, agradecemos su retroalimentación toda vez que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y tomar los correctivos necesarios para evitar que una situación como ésta vuelva a ocurrir.

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,



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



*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.14.**



Bogotá D.C., 27 de septiembre de 2022  
PTD - JWR

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO**  
Dirección de correspondencia: Calle 39H No. 68 - 45S  
Correo electrónico: strolbertrodriguez@gmail.com  
Teléfono: +57 (314) 3780093  
Barranquilla - Atlántico

**Asunto:** Siniestro: 117879997  
Placa asegurada: EHR666

Estimado señor Rodríguez:

Con ocasión del accidente ocurrido el día 28 de agosto de 2022, reportado a la compañía el pasado 29 de agosto de 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placas **EHR666**, nos permitimos precisar que tal y como lo establece el código de comercio en su artículo 1077, para poder solicitar la afectación de la póliza en su amparo de pérdida parcial del vehículo por daños de menor cuantía, se hace necesario demostrar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de los daños.

**"ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA.** *Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".*

Así las cosas y una vez analizada su solicitud de indemnización, se establece que en la misma no se aportan elementos que logren establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar del siniestro reclamado, además en el proceso de validación de las circunstancias por parte de la compañía se determinaron inconsistencias conforme a sus declaraciones las cuales requerimos que sean aclaradas.

De acuerdo con lo anterior, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** objeta totalmente la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Cordialmente,

**TAMAYOL** Firmado digitalmente  
por TAMAYOLONGCNO  
**ONDONO** Fecha: 2022.09.27  
18:25:51 -05'00'

**Firma Autorizada**  
Vicepresidencia de Indemnizaciones

**Allianz**   
Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 10 - Bogotá, Colombia  
Tel. +57 (601) 5600600 / +57 (601) 5616695  
Visítenos en [www.allianz.co](http://www.allianz.co)

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con John William Ramirez Colorado en el teléfono +57 (316) 523-3882, o a través del correo electrónico [john.ramirez@allianz.co](mailto:john.ramirez@allianz.co), donde con gusto lo atenderemos.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



185

**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.15.**

Guamo Tolima. 01 De Octubre 2022

Señores:  
ALLIANZ SEGUROS S.A.

Asunto: Derecho de Petición Realizar nuevamente estudio referente al siniestro 117879997 presentando, para que sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

En ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, Ley 1755 del 30 de junio de 2015 y demás normas concordantes, por medio del presente me permito solicitar que se atienda la petición que más adelante formulare, de conformidad a los siguientes

Reciban un cordial saludo.

Mediante el presente escrito me dirijo de manera respetuosa a ustedes con el fin de realizar las siguientes aclaraciones respecto al siniestro 117879997 del día 28 de agosto del presente año en curso, en el cual se vio involucrado el vehículo de placa EHR666, y por el cual recibo una notificación de objeción de la Reclamación por parte de la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A. en el cual encuentro falencias respecto al procedimiento.

1. En la notificación, indican que el reporte presentando a la compañía ALLIANZ SEGUROS S.A; fue presentado el día 29 de agosto de 2022, cuando en realidad el reporte presentando fue el día 28 de agosto de 2022. A la línea #265 área de Asistencia dónde se les informo lo sucedido dónde brindaron el servicio de Grúa y Transporte al lugar del accidente a la línea telefónica asistencia Allianz WhatsApp 3219969933 les compartí Registro fotográfico y ubicación del accidente dejando claro que el día 28 brindaron solo el servicio de transporte. la grúa que asistió el 28 de agosto del 2022 no era la correcta para ese tipo de rescate. Por ese motivo la extracción del vehículo lo realizaron el día 29 de agosto del 2022 Con una Grúa de Gancho

El personal de la grúa y transporte que asistieron el 28 de agosto realizaron registrado fotográfico.

2. Las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, fueron aclaradas, cuando se presentó el reporte inicial de los hechos sucedidos y con las entrevistas presentadas con los respectivos investigadores, en los cuales fue entregado lugar, modo, fecha y hora de los hechos sucedidos, anexando

fotografías de los hechos ocurridos, además en la primera entrevista se realizó el desplazamiento visita en el lugar del accidente con el respectivo "SEÑOR JAIDER" donde Realizo tomas de fotos y videos para dar claridad del tiempo, modo y lugar de lo sucedido.

Cabe de aclarar en la primera entrevista la cual fue notificada, que sería realizada por el señor DANIEL HUMBERTO CAMARGO DE SOINAF, el cual me manifiesta Que el estaba en Bogotá que pondría un compañero de Ibagué a realizar el proceso.

Via telefónica se contactó el señor JAIME RAMÍREZ Tel. 3144656618 quien pudo obtener información que el es miembro activo de la policía nacional y el señor JAIDER Tel. 3102333143 quien fue la persona de dirigirse con Migo hasta el lugar del accidente a tomar fotos y videos.

Dejo claro Que el que recibió mi declaración vía llamada WhatsApp fue el señor Patrullero JAIME RAMÍREZ.

Para demostrar anexare las pruebas correspondientes en este documento.

3. En cuanto a la cuantía de los daños presentados, en ese momento no tenía conocimiento ya que el carro está en el taller autorizado por ALLIANZ. Dia 31 de septiembre Realice la solicitud a Chevrolet Coltolima Colisión y solicite el valor de la reparación, la cual anexo. es de aclarar que es complejo obtener esta información ya que el taller manifiesta que debe ser la aseguradora la que me la puede brindar. ALLIANZ, el día 15 de septiembre del 2022 recibo la notificación donde declaran perdida total de una valorización de la pérdida del 75 % del vehículo. Emitida por Allianz

Recibo una llamada telefónica del número 3156467535 el día 15 de agosto del 2022 por parte del Señor Martín matiz funcionario de ALLIANZ la cuál me brinda información del proceso de la perdida total y los pasos a seguir dónde me direcciono a enviar documentos que debía diligenciar cómo Carta de Autorización, Formato para Transferencia Los cuales envié Correctamente. Me informo los datos del señor Jhon Ramirez quien era el analista asignado de mi reclamación.

El cuál me puse en contacto vía WhatsApp al número 3165233882 ya que telefónicamente no contesta. Dónde me indico el proceso y inició proceso de asignación del tramitador y me solicito la cotización del vehículo Nuevo de las misma características del vehículo EHR666

4. Además, indican que se presentaron inconsistencias conforme a las declaraciones presentadas, que hasta el momento no he recibido de manera formal qué tipo de inconsistencia se presentaron, y hasta la fecha no me han hecho llegar ninguna copia de las entrevistas realizadas, en la cual la segunda entrevista no fui informado, Quienes la Realizaron de la Empresa INIF la realizan sin previa autorización de mi parte y cabe de resaltar que mi a esposa le realizan entrevista sin ella haber presenciado los hechos ocurrido, la cual llega minutos más tarde.

De acuerdo a los anterior mencionado, solicito a la aseguradora ALLIANZ SEGUROS S.A Realizar nuevamente estudio referente al siniestro presentando, para sea aclarada cada una de las inconsistencias y se realice la respectiva indemnización.

**#2** que como consecuencia de haber cumplido los requisitos de la compañía consagrados en el contrato de seguro, revoque de forma inmediata la decisión de objeción y consecuentemente sede cumplimiento al reconocimiento de siniestro y a la entrega de un vehículo 0km de las mismas características como está contemplado en la póliza.

Habida consideración de que mediante comunicación del 15 de septiembre del 2022 la compañía Allianz establece que debe indemnizar por pérdida parcial del vehículo por daños de mayor cuantía, con lo cual se puede colegir que dicho documento tiene como fundamento el elenco probatorio. Dando aplicación con la carga probatoria que establece el artículo 1077 del código de comercio, con lo cual la decisión de la compañía de seguros es totalmente contraevidente y entraña – Per-se una via de hecho al violar el debido proceso consagrado en el artículo 29 de la constitución política de Colombia, precisando que el vehículo ya se encuentra bajo custodia de la compañía

Cordialmente  
Roberto Avad Rodríguez Lozano  
Cc. 1108933852  
Correo electrónico: [strolbertrodriguez@gmail.com](mailto:strolbertrodriguez@gmail.com)



**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.16.**

Guamo Tolima 19 de Octubre del 2022

Relato del hecho ocurridos el 28 de agosto del 2022

Siniestro: 117879997

El día 28 de agosto del 2022 me dirigía en mi vehículo de mi propiedad marca Chevrolet ónix turbo rs de placas EHR666 modelo 2021

Desde el guamo Tolima con destino la vereda Montalvo del municipio del espinal Tolima a Recoger a mi esposa y a mi hijo y un familiar que estaban en la vereda en mención.

Aproximadamente siendo las 18:30 por la via rural destapada de la vereda Montalvo llamado sector puente de san Bonifacio

Me dirigía a una velocidad aproximada de 30,40 kmh en una pendiente la via estaba angosta y en malas condiciones estaba oscuro no era la mejor visibilidad y al frente se veía monte, sentí un poco dura la dirección algo no normal y al accionar los frenos no respondía sonó algo en la parte de abajo del carro.

Al encontrarme en esa condición me dio miedo, desesperación mi acción en el momento fue quitarme el cinturón de seguridad y me tire del carro sin pensar que podía pasar. al momento de salir del carro, caí al suelo rodé hasta un cercado de la via.

Temblaba de los nervios del susto Me levante un poco mareado me dolía en pecho un poco de dificultad para respirar, me raspe el codo brazo izquierdo no veía el carro me angustie al no ver el carro camine en lo oscuro había un puente sin ninguna señalización donde en el precipicio se encontraba el carro volcado continuaba encendido

Mi primera acción fue llamar varias veces a mi esposa ya que la señal telefónica era pésima cuando logro tener comunicación y le informe lo que me había sucedido

Ella lleo con un primo a los 10 , 15 minutos después de yo haberla llamado

Llame al 123 informe lo que sucedió solicite asistencia por parte de la policía el cual no hicieron presencia

Llame al 119 bombero informando lo sucedido mi estado y las condiciones del vehículo.

La persona que atendió la llamada manifestó que estaba comunicado con bomberos Ibagué y que era otra jurisdicción la que le correspondía atender mi emergencia tomo mis datos como nombre completo número telefónico

información del lugar donde me encontraba y que informarían a bomberos del espinal para que me brindaran ayuda

Después me comuniqué con la aseguradora Allianz a la línea #265 informe al área de asistencia donde les informe lo sucedido como había sucedido, el tiempo en que sucedió y el lugar y las circunstancias como me encontraba que me encontraba y como se encontraba el vehículo.

Me informaron que realizarían la asignación de una atención médica de manera telefónica que debería esperar la llamada por parte del médico y que todo dependía si el médico autorizaba la atención en el lugar del accidente lo realizarían.

Y después debía comunicarme al #265 para la gestión del servicio de grúa y transporte

Aproximadamente Diez minutos después recibo una llamada telefónica por parte de una médica quien se identificó que era de Allianz. Me pidió que le narrara lo sucedido y los síntomas que presentaba direcciono realizar la atención médica en el lugar del accidente, ya que en mi póliza contaba con esta asistencia, con el fin de brindarme una valoración.

Nuevamente me comuniqué con el área de asistencia donde programaron el servicio de grúa y transporte el cual estaba a disponibilidad del proveedor que debía esperar.

Al área de asistencia Allianz número de WhatsApp 3219969933 les compartí la ubicación donde sucedió el accidente y registro fotográfico en las condiciones como se encontraba el carro 28 de agosto del 2022

Aproximadamente a la hora después me llaman del área de asistencia y me manifiestan que no podían brindar el servicio de asistencia médica en el lugar del accidente ya que los proveedores ubicados en la ciudad de Ibagué no iban hasta el espinal que ellos solo atendían dentro de la ciudad.

Pasaron un par de carros por el lugar del accidente les hice señal de paro y no paraban, la acción que realizaban era acelerar más.

El servicio de grúa y transporte llegaron aproximadamente a las 23:00 donde manifestó el operario de la grúa que para realizar esa acción de retirar el vehículo del precipicio, debía ser una grúa de pluma o gancho ya que el carro se encontraba aproximadamente 4 metros y le era imposible con la grúa de planchón

En ese momento el señor del transporte me informa que no me podía brindar el servicio de transporte debido a que ese servicio era atado a la grúa.

Le manifiesto que me diera un momento que me trataría de comunicar con Allianz a la línea #265 y les informo lo manifestado del servicio de transporte donde me dicen que espere un momento un par de minutos después me dicen que ya habían autorizado el servicio de transporte

Los señores de los servicios de la grúa y transporte realizaron tomas de registro fotográfico y nos alumbraron para poder lograr retirar las pertenencias que se encontraban en el carro como ropa, juguetes, la silla de transporte de bebés.

De igual manera se perdieron la pertenencias, de mi esposa de mi hijo y mi esposa, ropa de mi hijo, juguetes, dinero que se encontraba dentro del vehículo en el momento del siniestro

Me comuniqué al momento de retirarme del lugar del accidente a la línea #265 y les informe que el vehículo quedaría solo esa noche en el lugar del accidente donde me manifestaron que no me preocupara que ellos tenían conocimiento. Pero que no se hacían responsables.

Es dejar claro que la atención del área de asistencia no tuvo agilidad ni prioridad a mi requerimiento lo tomaron como si fuera una asistencia de básica Ej.: paso de corriente.

Teniendo en cuenta que era un accidente con volcamiento de un vehículo

No recibí ninguna orientación ni presencia por parte de ningún analista, funcionario o abogado de que hacer o pasos a seguir en lo sucedido en esos momentos de confusión y preocupación

Para cada requerimiento que realice me tocaba llamar a la línea # 265 no brindaron seguimiento a mi emergencia

me toco llamar en varias ocasiones al # 265 con el fin de llevar acabo la programación de la grúa gancho y grúa planchón para el rescate del vehículo el día 29 de agosto del 2022

en la cual me manifestaron que estaban en la búsqueda de un proveedor con ese tipo de grúa que era compleja encontrar.

Pero sería programada la grúa planchón para las 7:00 am del 29 de agosto 2022 que en el transcurso de la madrugada me informarían.

Estando en desplazamiento del servicio transporte del lugar del accidente a mi vivienda ubicada en el guamo Tolima en el guamo aproximadamente siendo las 00:20 día 29 de agosto del 2022 recibo una llamada telefónica del área de asistencias Allianz en la cual esta persona me pregunta el estado de salud que si me sentía mal podía acercarme a un centro médico donde le manifiesto que ya

me encontraba de mejor que gracias a Dios no había sufrido heridas de consideración y que tuvieran en riesgo mi vida, mi integridad

compraría un analgésico en una droguería, dejando en cuenta que la atención de valoración médica que direcciono Allianz no había llegado se disculpa en nombre de Allianz por no la prestación del servicio de asistencia.

Esta asistencia contemplado en la póliza que tengo con Allianz asistencia en carretera "emergencia y urgencia por accidente de tránsito" los servicios dentro del territorio colombiano.

Donde le manifiesto que no era excusa que realizaría mi respectiva denuncia de esta inconsistencia presentada

Día 29 de agosto del 2022

Me desplazo hasta el lugar del accidente donde se encontraba el vehículo

El cual día 29 de agosto del 2022 siendo las 8 am no había presencia ninguno de los servicios programados

Aproximadamente a las 8:10 am Realice comunicación con Allianz al #265 al área de siniestros y informe lo sucedido y me asignaron el taller de reparación Chevrolet coltolima ubicado en Ibagué Tolima en la carrera 5 con 19

Aproximadamente 8:20 am nuevamente me comuniqué con la línea de asistencia en la cual solicite información de los servicios que no hacían presencia en la cual me dijeron que en 40 minutos me brindaban la asistencia que estaban en camino, les solicite información de contacto número de teléfono de los señores de la grúa y me manifestaron que por seguridad no lo pueden hacer que eran políticas de Allianz.

A las 10:00 me comuniqué nuevamente a la línea # 265 para con el fin de recibir información de los servicios ya que lo llegaban, me dicen que esperara un momento en línea pasado unos 5 minutos de espera me informan que la grúa de planchón se había pinchado.

El servicio de grúa planchón placa KZL132 y grúa gancho placa ATA639 llegaron a las 10:20 am

En la cual el operario de la grúa gancho inicio labores de rescate del vehículo en la cual en la extracción sufre más daños en los cuales le solicito que con cuidado me

responden que tranquilo que la aseguradora se hace responsable de todos los daños que ocurran.

Después el vehículo es montado a la grúa de planchón para ser trasladado al taller Chevrolet Ibagué asignado por Allianz

El operario me manifiesta él se encarga del trámite de entrega del vehículo al taller que no era necesario que yo hiciera presencia, De igual manera él tenía prohibido transportar acompañantes.

Ese mismo día 29 del 2022 siendo las 2:14 pm recibo una llamada telefónica en la cual se identifica que es se llama diego del taller Chevrolet Ibagué para informarme que habían recibido el vehículo iniciarían el proceso de peritaje que debía esperar respuesta.

El día 30 de agosto del 2022 me comuniqué con la empresa AOA para llevar a cabo el proceso de entrega del vehículo relevo en la cual me agendaron cita para el día 31 de agosto del 2022 a las 11 am y llevar documento de identidad y una tarjeta de crédito con un cupo de 500.000 pesos para dejar en congelamiento por que sucedía alguna novedad con el vehículo sustituto.

Día 31 de agosto me hicieron entrega del vehículo relevo por un tiempo de 15 días debido a que debía esperar que me notificaran si era pérdida parcial o pérdida total ya que al ser declarado pérdida total sería un tiempo total de 20 días de vehículo relevo.

El día 06 de septiembre me llegó un correo de respuesta de formalización de la reclamación que el vehículo se encontraba en valoración por parte del taller.

Día 09 de septiembre en horas de la tarde me llamo un funcionario informándome que sería notificado formalmente a mi correo que el vehículo había sido declarado pérdida total por superar el 75% del valor de los repuestos y arreglos que yo debía estar atento entre el día 13 y 14 que me llamarían para indicarme el paso a seguir para la indemnización.

El día 15 de septiembre del 2022 me llamo el señor Martin matiz a informarme la pérdida total del vehículo el proceso a seguir para la indemnización, en la cual el primer paso era enviar los documentos solicitados carta de autorización de descuentos, autorización de pagos transferencia. Al correo de tramites de Allianz.

---

Y croquis informe policial del accidente donde le informo que la policía no había hecho presencia donde me manifiesta que en ese caso enviara solo los dos documentos y al no presentar croquis debía cancelar la matrícula del vehículo por que se procedería a chatarrización, por no haber informe policial.

Me pregunto si estaba al día en impuestos le manifiesto que debía pagar el impuesto del año 2022 me dijo que debía pagarlo.

Me informo que la empresa me entregaría un vehículo 0km con soat y matrícula nuevo de las mismas características del vehículo siniestro

Me brindo los datos del analista asignado del proceso pérdida total y numero de contacto

El cual fue el señor John William Ramírez Colorado tel. 3165233882 que debía comunicarme pasado 3 días

Día 15 de septiembre del 2022 Envié los respectivos documentos solicitados por el señor Martin matiz al correo electrónico [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) en la cual recibo una respuesta que se iniciaría un estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor de 3 días hábiles la compañía confirmaría el proceso a seguir ticket: 016704859

Día 16 de septiembre del 2022

Me enviaron un correo electrónico informándome la asignación del analista del siniestro el cual correspondía al analista asignado el **señor Daniel Humberto Camargo-Soinaf** teléfono 3102420768 quien me contactaría en los próximos días indicando fecha, hora y lugar de la citación

Día 16 de septiembre del 2022

Siendo las 3:11 pm me contacto el **señor Daniel Humberto Camargo** donde me manifiesta que él era el analista asignado de la aseguradora Allianz en la cual me pregunto que donde me encontraba, le manifiesto que me ubicaba en mi lugar de residencia Guamo Tolima.

Me dice que estaba lejos donde él se ubicaba que le pediría el favor a un compañero para que realizara la toma de fotos del lugar. que estuviera pendiente que alguien me llamaría. Y que el iba a mirar en centrales de riesgo mi historial crediticio.

Para la verificación de centrales de riesgo no tomo ningún consentimiento de mi parte.

Día 16 de septiembre del 2022

Me llamaron del número 3144656618 una persona de nombre **Jairo Ramírez Carrillo que era de SOINAF** que el llamaba de parte de Camargo. Que se debía realizar tomas de fotos en el lugar del accidente en la cual me dice que el día sábado 17 de septiembre a las 2:00 pm estaría un muchacho para esa labor, pusimos un punto de referencia para encontrarnos en el espinal, lo llevara hasta el lugar llegaría una persona para esas labores en las cuales me dijo que me enviaba el contacto por WhatsApp

Día 17 de septiembre 2022

Me encontré con una persona de nombre **Jaider** el cual me informa que el funcionario de **soinaf**, nos dirigimos para la vereda Montalvo sector puente de san Bonifacio en la cual el realizo las tomas fotográficas con su celular me dice que no era más. Que el se encargaría de solo las fotos.

Día 17 de septiembre del 2022

Siendo las 3:35 pm me llama el **señor Jairo Ramírez Carrillo** me dice que debía verme con él para una entrevista en la cual le manifiesto que yo me encontraba en el guamo era mi lugar de residencia y donde estaba registrado mi carro como ciudad de circulación, le manifesté que me pondría en contacto con la aseguradora para que me brindara orientación ya que en la carta de asignación de analista estaba el **señor Daniel Humberto Camargo** y que yo por que debía desplazarme a otra ciudad a realizar esa diligencia, me dijo que dejara así que no llamara a la aseguradora que la realizaríamos por WhatsApp.

Me envió al WhatsApp unas imágenes con el fin de que yo le enviar escrito esa información con el fin de agilizar

Y mediante llamada me dijo que brindara un relato breve de lo sucedido en el accidente, que le narrara mi vida financiera mi vida personal y mi trabajo anterior. Que él lo plasmaría en el computador.

Al finalizar dicha entrevista me dijo que debía firmarla que como hacíamos nuevamente de dije que yo me encontraba en el guamo, me dijo que enviármela por correo y que yo la imprimiera y que la enviara en una buseta buseta la Coostranguamo, pero que el señor Camargo no podía enterarse, me dijo ya lo

llamo paso un rato nuevamente me llamo y me dijo que estuviera pendiente que el me llamaba al otro día.

Día 18 de septiembre del 2022

A las 10:55 me llamo el señor **Jairo Ramírez Carrillo** por WhatsApp y me informa que ya tenía los documentos en el guamo yo le manifesté que me encontraba a unos 15 minutos que por favor nos encontráramos en mi establecimiento mi dijo que la persona no podía ir hasta a ya que esa persona se encontraba en una papelería con los documentos que correspondía con el nombre de **Nelson** y que tenía una buzo rojo. En la cual llego a la papelería y me encuentro con esta persona quien Nelson es también mi conocido la primera acción es tomarme una foto de mi rostro que para enviársela a Jairo manifiesta que él es amigo de Jairo Ramírez Carrillo el cual labora como policía le había pedido el favor de imprimir ese documento y que yo debía firmar lo más rápido para el enviar eso en una buseta.

Día 19 de septiembre del 2022

Le realice llamadas telefónicas al analista de Allianz John Ramírez el cual era complejo ya que esta persona no contesta.

Le escribí por WhatsApp me identifique y le solicite información del paso a seguir ya que había realizado la respectiva entrevista con la persona de Soínaf

Y de igual manera le informé que había enviado una propuesta de compra del salvamento y pedí información del proceso de compra.

En la cual me manifiesta que solo se podía una sola opción llave en mano o compra del salvamento. Que en mi caso no se podía llevar acabo la venta del salvamento.

Me informo que se me estaba asignando un tramitador para el traspaso del vehículo a favor de la compañía Allianz.

Y me pidió que le enviara una cotización de mi concesionario de preferencia para comprar el vehículo de las mismas características al vehículo del siniestro.

El día 21 de Septiembre del 2022

Le escribí al WhatsApp con el fin de recibir información del proceso donde me informa que se había asignado el tramitador y se compraría el carro y realizarían el traspaso del del vehículo siniestro

le pregunto que como asegurado puedo realizar ese trámite pero que el tramitador tenía las firmas de Allianz también me informo que el salvamento tenía un valor de 28 millones donde le respondo que estaba fuera de mis costos, ya que esta compra la podría hacer consignando el valor a la cuenta bancaria de Allianz.

Día 22 de septiembre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta N. RSF 22-00000678

En la cual manifestaban

Respetado señor Rodríguez,

Recibimos su requerimiento en días pasados a través de la Superintendencia Financiera con radicado No.

1311663015443366558, en el que nos manifiesta su inconformidad con la demora en la definición de su

reclamación de los daños sufridos por su vehículo de placa EHR666, en el accidente de tránsito ocurrido el

día 28 de agosto de 2022.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado su reclamo el día 2 de septiembre

de 2022, en las instalaciones del taller Coltolima de la ciudad de Ibagué, realizamos un análisis pericial de

las afectaciones sufridas por el automotor, estableciendo que debido a que el costo de la reparación de las

mismas ascendían a un valor que representaba un monto superior al 75% del valor comercial del vehículo,

por lo que debemos indemnizar su reclamación con cargo a la cobertura de Daños de Mayor Cuantía. Esta

información fue notificada de manera telefónica y mediante su correo electrónico el pasado 14 de septiembre.

Lamentamos la experiencia ofrecida y aunque en principio, los retrasos en la definición de su reclamo, son

ajenos a nuestra gestión como su asegurador y sí atribuibles a la magnitud de los daños y la dificultad para

obtener información acerca del precio de las piezas de recambio de su vehículo, agradecemos su

retroalimentación toda vez que nos permite identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y tomar

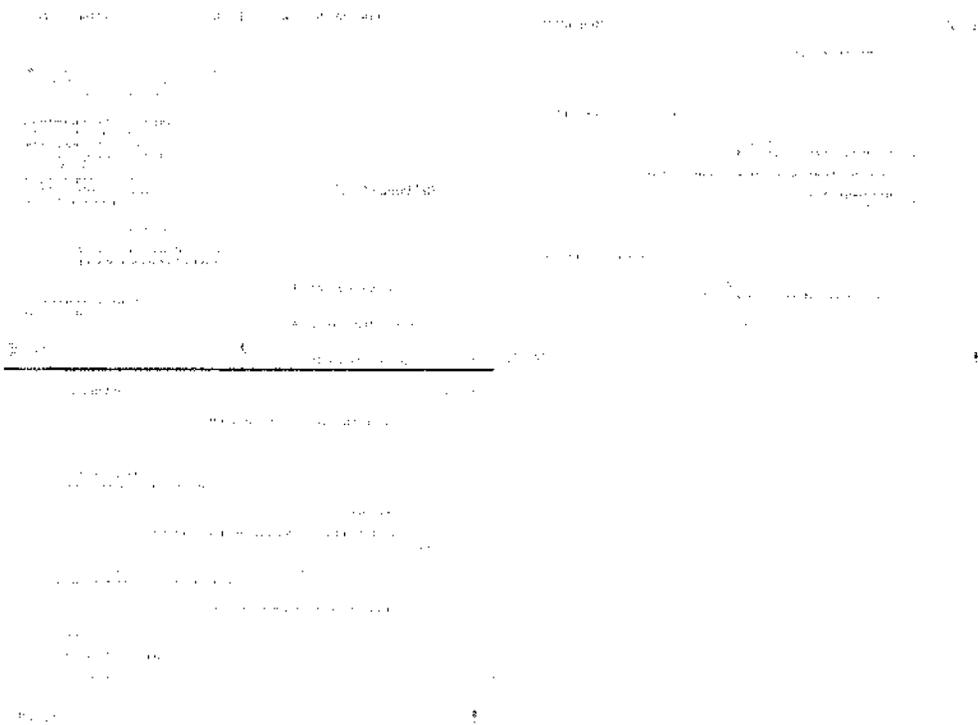
los correctivos necesarios para evitar que una situación como ésta vuelva a ocurrir.

Es de aclarar que Allianz no tienen una coordinación ni el manejo de la información fui informado el 15 de septiembre del 2022 no el 14 de septiembre como ellos informan.

Día 22 de septiembre del 2022

Me llamaron del número telefónico 3208669730 se identificó una señora de nombre Ángela cuervo en la cual me manifiesta que era para agendar una video llamada con un doctor de apellido Vargas que estuviera atento del WhatsApp que por ese medio me contactaría.

Siendo las 2:00 pm me escribieron con el fin de disponibilidad para agendar la entrevista con el abogado externo de Allianz. Quedando programada para el día 23 de septiembre del 2022 a las 2:00 pm



Me comuniqué con la línea #265 y pedí información que entrevista realizarían ya que no me habían informado de manera formal Allianz en la cual me manifiestan que no tenían conocimiento que debían escalar el caso con el analista John Ramírez.

Le escribí al WhatsApp del analista que me brindara información de esta entrevista que estaban coordinando el analista leyó el mensaje, pero no me respondió seguí insistiendo la llamada telefónica donde me contesto que hiciera lo que dijeran

23 de septiembre 2022

Le envié un correo electrónico al señor John Ramírez en la cual puse en conocimiento mi queja y pidiendo una reparación por la no prestación de la asistencia médica en la póliza la cual está plasmada dentro del contrato

Y poniendo en ejemplo: yo como asegurado no realizo el pago de la póliza que sucede no me brindan ninguna asistencia etc.

Pero si la aseguradora no brinda ninguna asistencia ya que se ajena de responsabilidades con el pretexto que están sujetos a disponibilidad de los proveedores.

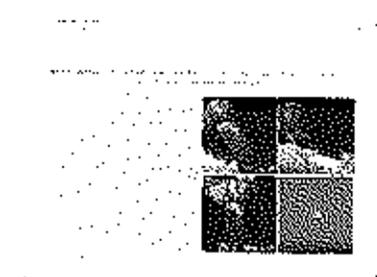
Dia 23 de septiembre del 2022

Me llamaron mediante video llamada por WhatsApp el señor Orlando De Alva quien era abogado, psicólogo tenia las capacidades correspondientes para la entrevista ect.

Me manifestó que esa entrevista seria gravada

Donde me pidió narrar lo sucedido, pero con la gran diferencia a la versión anterior fue que el señor Orlando De Alva fue más específico en preguntar cada aclaración en dejar con todos los interrogantes " como, cuando, donde " Esta entrevista fue muy diferente a la anterior presentada al señor Jairo Ramírez una declaratoria de los hechos del siniestro y en el caso de la entrevista con el señor Orlando de Alva. Fue como un interrogatorio al mismo momento me manifestó que si yo había compartido registro fotográfico del accidente debido a que el solo tenía el informe del investigador pero que no le había enviado fotos ni tampoco videos pero que por favor se los enviara

Le compartí imágenes del siniestro y videos del lugar de los hechos por WhatsApp al número 3232373592



También me pidió el número telefónico de mi esposa que para llamarla y entrevistarla en la cual en el mismo momento que estaba realizándome la entrevista llamaron a mi esposa para preguntar lo mismo que me estaba preguntando no se con que fin si era que mi versión era falso o que sucedida.

Día 27 de septiembre del 2022

Me llego un correo electrónico de confirmación de Gestión de Reclamaciones

RFC 22/0006203 con un tiempo de respuesta 10 días hábiles

Esta reclamación fue la enviada al correo electrónico del señor John Ramírez el día 23 de septiembre del 2022

4 días después fue radicada al área correspondiente

Día 27 de septiembre del 2022

Le escribo al señor John Ramirez con el fin de recibir información del estado de la reclamación en la cual me manifiesta que no tenían el informe que se había contactado con el investigador y la respuesta era que no habían podido confirmar unas circunstancias del evento que no eran claras que cuando él tuviera información me comentaba.

Día 28 de septiembre del 2022

Me comuniqué con la línea # 265 con el fin de recibir información del estado de la reclamación en la cual la persona que me atendió realizó comunicación con el analista y que le había manifestado a ella que se encontraba en reunión con la gerencia de indemnizaciones y que en el transcurso del día me brindarían una respuesta formal.

Ese día no me llego ninguna respuesta formal

Día 29 de septiembre del 2022

Me llego un correo electrónico informando la objeción de mi reclamación en la cual manifestaba lo siguiente

Siniestro: 117879997

Placa asegurada: EHR666

Estimado señor Rodríguez:

Con ocasión del accidente ocurrido el día 28 de agosto de 2022, reportado a la compañía

el pasado 29 de agosto de 2022 en el cual se vio involucrado el vehículo de placas EHR666,

nos permitimos precisar que tal y como lo establece el código de comercio en su artículo

1077, para poder solicitar la afectación de la póliza en su amparo de pérdida parcial del

vehículo por daños de menor cuantía, se hace necesario demostrar las circunstancias de

tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de los daños.

"ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".

Así las cosas y una vez analizada su solicitud de indemnización, se establece que en la misma no se aportan elementos que logren establecer las condiciones de modo, tiempo y lugar del siniestro reclamado, además en el proceso de validación de las circunstancias por parte de la compañía se determinaron inconsistencias conforme a sus declaraciones las cuales requerimos que sean aclaradas.

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. objeta totalmente la reclamación

presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Día 30 de septiembre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 para recibir información de la objeción la cual no entendía si yo había aportado todo lo solicitado la persona que me atendió me informó que faltaron fotos en la cual me dice que si tenía inconformidad por la objeción debía enviar una carta de desacuerdo manifestando la inconformidad. Y aclarando que yo había aportado toda la prueba.

Día 30 de septiembre del 2022

Realice la llamada telefónica al señor John Ramírez de diferentes números ya que cuando le marco de mi número telefónico personal no contesta insistí en varias ocasiones hasta que por fin contesto le pedi información el por qué objetaron mi reclamación, me manifestó que hubieron inconsistencias una principal era el motivo de yo no haber ido al médico donde le manifiesto que el área de asistencia fueron las que programaron la asistencia de atención medica telefónica y atención medica en el lugar del accidente el cual nunca brindaron. Yo al sentirme con afectaciones leves en mi cuerpo del golpe no vi la necesidad de dirigirme a un hospital.

Me manifiesta que me había importado más el carro.

Es de aclarar que es mi patrimonio y el de mi familia y Allianz objeto mi reclamación

Le doy a saber al señor John que hubo inconsistencias en la entrevista realizada por la empresa SOINAF y el investigador DANIEL HUMBERTO CAMARGO en la investigación en la cual había un miembro activo de la policía nacional colombiana realizando funciones ajenas del servicio donde me manifiesta que podía ser que la policía tenía convenios.

Evidencio que el trato recibido por el señor John Ramírez tomo una aptitud de tratarme como una persona que estuviera realizando fraude.

Día 30 de septiembre del 2022

Me comuniqué con **CHEVROLET COLTOLIMA** en la cual solicite la cotización de la reparación de mi vehículo en la cual me manifiestan que debía solicitarla a la aseguradora en la cual es de tener en cuenta Artículo 1077 código de comercio **CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.**

con el mayor respecto de los lectores de este documento no tengo un taller o un concesionario para saber esos valores. Pero la aseguradora se escuda con ese artículo 1077 código de comercio para no pagar la indemnización

Expuse el caso a la persona de taller Chevrolet y me comprendió en el estado de desesperación con el fin de llevar a cabo una apelación de esa objeción y finalmente me compartió a mi correo esta cotización de repuestos y arreglos del vehículo EHR666

Día 01 de octubre del 2022

Realice el envío formalmente de un derecho de petición con los soportes correspondiente con imágenes con ubicación tomadas el día del siniestro a los correos electrónicos

[servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co) [tramite.siniestro@allianz.co](mailto:tramite.siniestro@allianz.co)

en la cual el día 01 de octubre recibo de recibido a mi correo electrónico la respuesta del correo [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) que se iniciaría el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 3 días hábiles la compañía le confirmara el proceso a seguir Numero de ticket: **016801803**

pasaron esos 3 días hábiles y no hubo respuesta.

Día 02 de octubre del 2022

Recibo a mi correo electrónico la respuesta desde el correo [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) la confirmación de recibido que se iniciaría el estudio de dicha documentación y en un plazo no mayor a 8 días hábiles la compañía me informaría el proceso a seguir Numero de Ticket\_: **016802875**

pasaron esos 8 días hábiles y no hubo respuesta.

Día 04 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 con la finalidad de solicitar ampliación en la custodia del vehículo EHR666 ya que me encontraba a la espera de la respuesta por parte de Allianz a mi derecho de petición en la cual me dijeron que iban a llamar al señor analista John Ramírez para pedir autorización en la cual como es de costumbre no les contesto en ese caso me manifestaron en el área de asistencia que escalarían el caso con el jefe inmediato de esa área pero debía esperar 2 días hábiles para una respuesta. Y sería de importancia que si autorizaban el servicio de grúa yo como propietario debía estar en el taller de Chevrolet dándome cuenta del retiro del vehículo.

Día 07 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 a recibir información del estado de dicha aprobación y me manifiesta esta persona que no tenía ninguna notificación en la plataforma que se comunicaría con el analista para que le brindara información en la cual le manifiesto que Dios nos concediera el milagro que el

señor John Ramírez contestara el teléfono en la cual pasado unos minutos me dijeron que efectivamente el señor Analista John Ramírez no contesto

El cual el supervisor de turno del área autorizo provisionalmente la custodia que estaban atentos a mi requiriendo para desplazar el vehículo del taller Chevrolet a parqueadero de custodia de Allianz.

Me informaron también que la póliza se encontraba cancelada desde el día 28 de agosto del 2022 debido a la pérdida del valor asegurado.

Dejando claro que Allianz no me ha realizado la respectiva notificación formal de la poliza la cual estos pagando puntualmente.

The screenshot displays a financial portal interface with the following sections:

- Finanprimas** logo and header.
- ESTADO DE CUENTA** (Account Status) section with a sub-header "INFORMACIÓN DEL CLIENTE".
- INFORMACIÓN DEL CLIENTE** table:
 

NUMERO DE IDENTIFICACION	9100000000000000000
TIPO DE CLIENTE	Persona Física
- INFORMACIÓN DE LA OBLIGACIÓN** table:
 

NUMERO DE OBLIGACION	01764278
TIPO DE OBLIGACION	Seguro de Fianza
VALOR DE LA OBLIGACION	\$ 2.875.778
MONEDA	USD
FECHA DE VENCIMIENTO	31/12/2023
CONDICIONES	ALIANZ
- DETALLE DE LA OBLIGACION** table:
 

NUMERO DE OBLIGACION	01764278
TIPO DE OBLIGACION	Seguro de Fianza
VALOR DE LA OBLIGACION	\$ 2.875.778
MONEDA	USD
FECHA DE VENCIMIENTO	31/12/2023
CONDICIONES	ALIANZ
- HISTORIAL DE PAGOS REALIZADOS** table:
 

FECHA DE PAGAMENTO	MONTANTO	MONEDA	ESTADO	TIPO DE PAGAMENTO
20-08-2022	374.270	USD	PAGADO	PAGO EN LÍNEA POR TRANSFERENCIA
20-08-2022	2.501.508	USD	PAGADO	PAGO EN LÍNEA POR TRANSFERENCIA
- Detalle de la** table:
 

Descripción	Referencia	Valor pagado
Valor a pagar de la póliza No. 22150002 correspondiente a la referencia.	700190010010	\$2.875.778
- Resumen de lo** table:
 

Cuenta pagadora	805.012.612.8
Descripción del Vehículo	
No. póliza	29007
Fecha del póliza	2022-08-31
Entidad Emisora	FIN

Dia 11 de octubre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta de mi queja por la no prestación del servicio de asistencia medica en el lugar de los hechos

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del Call Center, referente a la demora en la prestación del servicio de traslado básico el día 28 de agosto, le informamos que: De acuerdo con lo expuesto, se evidencia una desviación en cuanto a la no disponibilidad en la red de proveedores para la atención, lo que deriva en la no prestación de la asistencia y posterior inconformidad del asegurado la cual se toma como procedente. Así las cosas, hemos procedido a retroalimentar al área responsable a fin de que, implementadas las acciones de mejora enfocadas en la optimización de la red de proveedores en la zona, podamos cumplir oportunamente con la promesa de prestación de servicio a nuestros asegurados. Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio, por lo cual manifestamos nuestras disculpas y gracias a sus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos. Como medida de resarcimiento realizaremos la entrega de Bonos, por un valor total de \$50.000 COP (cincuenta mil pesos), los cuales llegarán a su domicilio en los próximos días con las Indicaciones para redimirlos.

Dia 13 de octubre del 2022

Me llego a mi correo electrónico la respuesta de la queja N. REC 22/0006213

Respuesta queja No. REC 22/0006213

Respetado Sr. Rodríguez.

En atención a su requerimiento recibido en días pasados a través de nuestro Contac Center, referente a su

solicitud de información relacionada con los procesos investigativos realizados con relación al evento

reportado el 28 de agosto de 2022 con el vehículo de placas EHR666, queremos informarle:

Una vez recibida su solicitud validamos que la compañía solicito el apoyo a la empresa INIF para que nos pueda establecer las circunstancias de modo tiempo y lugar de los hechos como las características previas y posteriores a los hechos, ahora bien, conforme a los procedimientos de la mencionada empresa y sus colaboradores, no tenemos injerencia frente a las personas que intervienen dentro de los procesos, pero si tenemos parametrizado que todos los procesos realizados sean consentidos por el entrevistado y las personas involucradas toda vez que ninguna persona se obliga a contestar, es así que a su aseveración de violar sus derechos no estamos de acuerdo.

Sin embargo, al ser una gestión pagada por la compañía y procesos destinados para el fin expuesto anteriormente, Allianz se reserva a entregar y divulgar estos elementos siendo propiedad de la compañía.

**Dejando claro que la aseguradora Allianz esta omitiendo mencionar es esta respuesta la empresa SOINAF la cual fue la primera en realizar la investigación**

Día 14 de septiembre del 2022

Me comunico con el taller de Chevrolet coltolima colisión a validar donde se encontraba el vehículo EHR666 en la cual me manifiestan que lo habían retirado el día 29 de octubre del 2022 y desconocían el paradero del vehículo.

Día 14 de septiembre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 Allianz con el fin de recibir información del vehículo EHR666 y me manifiestan que validando en el sistema no tienen conocimiento de donde se encuentra el vehículo que procederían a escalar el caso con el analista John Ramírez y ese proceso tomaba un tiempo de 2 días hábiles

Me logro comunicar desde otra línea con el señor John Ramírez y le solicito información del paradero y estado actual del vehículo en la cual que no tenía el computador para saber que tampoco sabe cuál es el paradero del vehículo, el cual le manifiesto que procedería a realizar una denuncia penal por hurto ya que no me brindan información del vehículo que Allianz no ha respondido por la reclamación pero no brindan la información del paradero del vehículo me responde que estoy en todo mi derecho de hacerlo en ese mismo y manifiesta que el ha enviado correos electrónico informándome que el carro lo desplazarían y en la cual esta injuria por parte del señor analista, en ningún momento he recibido correos electrónicos de parte del señor John Ramírez y Allianz el paradero actual del vehículo. le manifieste que no era mi culpa que la compañía Allianz tengan colaboradores mediocres en no brindar información de mi vehículo donde me manifiesta que no continuaba la llamada que debía enviarme correos electrónicos.

Día 17 de octubre del 2022

Me comuniqué con la línea #265 con el fin de recibir información de cual era la carta de invitación a reclamación y al mismo tiempo le pedi información del estado de respuesta de mi derecho de petición radicado el día 01 de octubre del 2022 en la cual me manifiesta que en el sistema no encontraba respuestas pendientes referente a derecho de petición.

Día 18 de octubre del 2022

Me comunico con el señor Jonh Ramirez la personal a la cual le realice la consulta jurídica de mi caso donde esta persona le solicita información del paradero del carro y le manifiesta que el vehículo se encontraba en Bogotá, al mismo momento esta persona le pide información del proceso de la objeción de la reclamación y manifiesta que hubieron inconsistencias las cuales Allianz no brinda

En pocas palabras el señor se refiere que hubo fraude.

El señor Jhon Ramirez manifiesta que yo Rolbert Rodríguez me había importado mas el carro y no mi salud por no haberme dirigido al medico

Donde le hablo al señor John y le manifiesto que si no había sufrido heridas de consideración o que limitaran mi movilidad y atentaran contra mi vida no determine necesario asistir al médico.

Me manifestó que él había recibido direccionamiento de Allianz no tener dialogo conmigo.

**Guamo Tolima**

**19 de octubre del 2022**

Conformo a lo anteriormente expuesto, y teniendo como elemento axial

El derecho de petición el artículo 23 de la constitución política de Colombia

Me permito solicitar:

**#1** sede tramite al derecho de petición enviado y Radicado el día 01 de Octubre del 2022 enviado al correo electrónico [siniestrosautos@allianz.co](mailto:siniestrosautos@allianz.co) número de ticket 016801803

Cuyo texto se transcribe nuevamente a continuación con los anexos y evidencias suficientes que demuestran la ocurrencia y notificación oportuna reportado del siniestro n° 117879997



**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.17.**



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 02 de noviembre de 2022

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO.**  
Guamo - Tolima.

Asunto: Respuesta requerimiento No. RSF 22/0000771

Respetado señor Rodríguez,

Recibimos su requerimiento a través del ente de control en días pasados, en el que nos manifiesta su inconformidad y nos solicita reconsiderar nuestra posición, con ocasión a la reclamación presentada por los daños que sufrió su vehículo de placa EHR666, en el evento ocurrido el día 28 de agosto de 2022.

Al respecto, nos permitimos informarle que en su requerimiento, no encontramos elementos materiales probatorios, que nos permitan esclarecer las imprecisiones que detectamos al momento de analizar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos. Es por ello, que lamentamos informarle de manera seria, formal y oportuna, conforme a lo establecido en la ley, que no nos es posible reconsiderar nuestra posición y/o atender favorablemente su solicitud de indemnización, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,

**TAMAYOL**  
Firmado digitalmente  
por TAMAYOLONDONG  
Fecha: 2022.11.01  
12:01:03 -05'00'

**ONDONO**

Firma Autorizada

Vicepresidencia de Indemnizaciones

**Allianz**

Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 10 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600600 - Fax +57 (601) 5616695

Visítenos en [www.allianz.co](http://www.allianz.co)



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, octubre 31 de 2022

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO.**  
 Guamo - Tolima.

Asunto: Respuesta queja No. REC 22/0006553

Respetado Sr. Rodríguez.

En atención a su requerimiento recibido en días pasados a través de nuestro Contac Center y buzón de servicio al cliente, referente a su solicitud de la ubicación del rodante y peticiones realizadas en su comunicado con relación al evento del 28 de agosto de 2022 con el vehículo de placas EHR666.

Al respecto, nos permitimos informarle, primero, en cuanto a la ubicación del automotor el rodante actualmente se encuentra en custodia de la compañía (BODEGAS CAPTUCOL BA NEIVA Carrera 10W # 26 - 71 Triángulo), dado que una vez se realiza la valoración de los daños en el taller COLTOLIMA en la ciudad de Ibagué, el automotor no es técnicamente reparable y el taller no puede seguir custodiando el automotor, al tener un convenio con el mismo se establece que la compañía lo traslada hasta sus bodegas, aunado a lo anterior Allianz determina que el siniestro es objetado y de acuerdo con el condicionado general de la póliza contratada la cual informa:

**"Capítulo III, Exclusiones para todas las coberturas.**

**3.1 Exclusiones para todas las Coberturas.**

**No habrá lugar a indemnización por parte de Allianz para los siguientes casos: (...)**

*(...) J. Los daños, hurto o costos por estacionamiento del vehículo asegurado, cuando transcurridos quince (15) días calendario desde la fecha formal de la objeción, usted no ha retirado el vehículo de las instalaciones de Allianz o del proveedor designado."* (Cursiva fuera del texto original).

Conforme con lo anterior la compañía el pasado 29 de septiembre de 2022 le envió el comunicado formal objetando el reclamo, por lo tanto a partir de esta fecha se inicia a contar los 15 días calendario para usted retirar el automotor, sin embargo, el pasado 24 de octubre de 2022 en la llamada realizada al Call Center se le informó que la compañía le llevaba el automotor hasta su vivienda para entregarlo sin incurrir en ningún pago de almacenamiento y transporte, el cual no fue aceptado por usted, donde se le notifica con esta comunicación que a partir de la fecha damos plazo de retirar el rodante de 15 días calendario posterior a ello se le generan gastos de almacenamiento y protección del bien.

Segundo, en cuanto a sus peticiones se le van a dar respuesta a cada una de ellas.

1. "Sede tramite al derecho de petición enviado y Radicado el día 01 de octubre del 2022 enviado al correo electrónico siniestrosautos@allianz.co número de ticket 016801803"

- En su comunicado del 01 de octubre de 2022, nos relata como es el contexto del proceso de la reclamación donde el siniestro fue reportado y creado el pasado 29 de agosto de 2022, y las asistencias brindadas el 28 de agosto de 2022.

- En los procesos con los dos investigadores se intentaba buscar que fue lo ocurrido ya que como se le fue

explicado en varias ocasiones de manera telefónica, sus relatos no fueron sustentados con evidencias ya que en el momento del evento no hubo presencia de autoridades, ni testigos que den fe de lo ocurrido, así mismo, a las pocas evidencias que nos aporta fotos y videos de la posición final del automotor confirmamos que el rodante no iba a la velocidad que usted relata, así mismo al realizar un estudio técnico del automotor se dificulta identificar si este siendo un vehículo modelo 2021 podía presentar fallas mecánicas en la dirección y en los frenos al mismo tiempo como usted indica, los anteriores y mas son argumentos que no se han demostrado de su parte para poder al menos demostrar las circunstancias de su siniestro.

- En cuanto a las grabaciones y los informes de las entrevistas son elementos taxativos que la compañía paga para poder establecer las circunstancias de su evento y de acuerdo con nuestras políticas nos reservamos la disposición de dicha información.

2. "que, como consecuencia de haber cumplido los requisitos de la compañía consagrados en el contrato de seguro, revoque de forma inmediata la decisión de objeción y consecuentemente sede cumplimiento al reconocimiento de siniestro y a la entrega de un vehículo 0km de las mismas características como está contemplado en la póliza."

- Establecemos que las pruebas que usted aporta (fotos y videos de la posición final), las entrevistas realizadas como pruebas del hecho estas no son concluyentes ni determinantes que aporten más información frente a las circunstancias de modo tiempo y lugar de los hechos como se le había confirmado anteriormente se tienen inconsistencias con lo declarado a la compañía.

Por lo tanto, con estos elementos no se ha demostrado las circunstancias ni la veracidad de los hechos que nos establezcan la ocurrencia del evento, por lo tanto, la compañía ratifica la decisión al objetar el siniestro declarado por los motivos anteriormente expuestos.

**"ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA.** Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

*El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad".*

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,



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



**Pedro Luis Ospina Sánchez**

*Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"*

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.18.**



ST. RODRIGUEZ &lt;strolbertrodriguez@gmail.com&gt;

**Derecho de petición**

1 mensaje

ST. RODRIGUEZ &lt;strolbertrodriguez@gmail.com&gt;

28 de enero de 2023, 23:33

Para: servicioalcliente@allianz.co

Guamo Tolima

28 de Enero del 2023

Señores: ALLIANZ

Asunto: Derecho de Petición.

Rolbert avad Rodríguez Lozano identificado con cédula de ciudadanía No. 1108933852 del Guamo Tolima en virtud de lo consagrado en el artículo 23 de la Constitución Nacional.  
Me permito solicitar de manera respetuosa

Invocando el artículo 115 del código de procedimiento civil  
Invocando el Artículo 29 de nuestra constitución política de Colombia

Es de recordar señores ALLIANZ Colombia que yo Rolbert avad Rodríguez Lozano cc. 1108933852 tengo todo el derecho de solicitar copias y procesos realizados soy el autor de dichos procesos realizados por la compañía  
Y pido no me vulneren mis derechos contemplados en la constitución política de Colombia

Ya que en anteriores peticiones me niegan brindar esta información ya que la respuesta de la aseguradora allianz es que esta investigación es pagada por ustedes

Siniestro: 117879997

\*Copia del plan de manejo o atención a los asegurados de Allianz seguros Colombia en los servicios solicitados para las eventualidades presentadas y cubiertas de la pólizas autos  
Con su Respectivo orden

\*Copia de las llamadas realizadas al call center de allianz el día 28 de agosto del 2022 donde se informe las condiciones, modo, tiempo, lugar del incidente y las circunstancias por parte del asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano

\*Copia de la llamada audio y escrito realizada del incidente reportado por el asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano cc. 1108933852 vehículo EHR666  
ocurrido el 28 de agosto del 2022 y reportado call center al área de siniestros el día 29 de agosto del 2022  
aproximadamente a las 08:00

\*Solicito copia de la orientación brindada al asegurado del proceso de reclamación por parte de allianz y asistencia y acompañamiento en dicho proceso  
Documento donde se evidencie o compruebe que el asegurado fue informado satisfactoriamente por parte de la aseguradora allianz y sus funcionarios.

25/8/23, 22:21

Gmail - Derecho de petición

\*Solicito un informe por escrito con orden cronológico de los servicios prestados y mecanismo utilizados y orientación brindada por parte de alianz Colombia y sus respectivos funcionarios y terceros, o contratista al asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano cc. 1108933852 vehículo EHR666 desde el día 28 de agosto del 2022 hasta el 29 de septiembre del 2022.

\* Solicito nuevamente copia de la entrevista realizada por la empresa SOINAF  
Y información de los funcionarios asignados a esta investigación

\*solicito nuevamente copia de la Entrevista realizada por la empresa INIF  
Y información de los funcionarios asignados a esta investigación

\*Solicito copia de todas las invitaciones y pruebas humanas y tecnológicas realizadas al siniestro # 117879997

Por lo anterior agradezco su atención y pronta respuesta

Cordialmente  
Rolbert avad Rodríguez Lozano  
Cc. 1108933852  
Tel. 3143780093  
Para notificaciones a mi correo electrónico

Correo: [strolbertrodriguez@gmail.com](mailto:strolbertrodriguez@gmail.com)



**Pedro Luis Ospina Sánchez**

Administrador de Empresas Universidad "E.A.N."  
Técnico Administrativo en Seguros Generales "SENA"  
Ex-Funcionario de Aseguradoras y Ex-Asesor de Seguros.  
Abogado "Universidad Libre"

*Especializado en Demandas contra todas las Compañías de Seguros de los ramos de Generales, Técnicos y de Vida.*

**1.19.**



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 13 de febrero de 2023

Señor  
**ROLBERT AVAD RODRÍGUEZ LOZANO.**  
 Guamo – Tolima.

Asunto: Respuesta requerimiento No. RDP 23/0000085

Respetado señor Rodríguez.

Recibimos su requerimiento a través de nuestro buzón de servicio al cliente en días pasados, en el que nos manifiesta su solicitud en las peticiones con respecto al siniestro informado el 29 de agosto de 2022 por el automotor de placa EHR666, le queremos informar:

1. *"Copia del plan de manejo o atención a los asegurados de Allianz seguros Colombia en los servicios solicitados para las eventualidades presentadas y cubiertas de las pólizas autos con su Respectivo orden."*

Este plan de manejo y procesos son elementos internos de la compañía para la atención de los clientes, los cuales conforme a lo descrito en nuestra pagina web nos reservamos divulgar dicha información y tenemos nuestros respectivos canales de comunicación con la compañía para brindar el apoyo en la atención a los clientes, por lo que no accedemos favorablemente a su solicitud.

2. *"Copia de las llamadas realizadas al call center de allianz el día 28 de agosto del 2022 dónde se informe las condiciones, modo, tiempo, lugar del incidente y las circunstancias por parte del asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano".*

El área encargada está realizando las respectivas verificaciones y se dará respuesta a este punto el 20 febrero de 2023.

3. *"Copia de la llamada audio y escrito realizada del incidente reportado por el asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano cc. 1108933852 vehículo EHR666 ocurrido el 28 de agosto del 2022 y reportado call center al área de siniestros el día 29 de agosto del 2022 aproximadamente a las 08:00".*

El área encargada está realizando las respectivas verificaciones y se dará respuesta a este punto el 20 febrero de 2023.

4. *"Solicito copia de la orientación brindada al asegurado del proceso de reclamación por parte de allianz y asistencia y acompañamiento en dicho proceso documento donde se evidencie o compruebe que el asegurado fue informado satisfactoriamente por parte de la aseguradora allianz y sus funcionarios."*

Para este punto en la póliza de seguros contratada por usted no brinda, orientación u acompañamiento ante una reclamación por daños, ahora bien, el cliente al adquirir la póliza de seguro acepta que la misma tiene sus condiciones particulares, condiciones generales y está informado de ellas.

No obstante, conforme al Artículo 1077 del código de comercio *"CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso. (...)"* (Cursiva fuera de texto original), el asegurado es quien tiene el interés de reclamar y para ello se debe cumplir como mínimo estas condiciones, las cuales no fueron tenidas en cuenta por usted ante su reclamación,

aunado a su solicitud en el punto 4, al concretar entre las partes el contrato de seguro se esta acreditando que se conoce y entiende sus procesos para la reclamación.

- 5. "Solicito un informe por escrito con orden cronológico de los servicios prestados y mecanismo utilizados y orientación brindada por parte de allianz Colombia y sus respectivos funcionarios y terceros, o contratista al asegurado Rolbert avad Rodríguez Lozano cc. 1108933852 vehículo EHR666 desde el día 28 de agosto del 2022 hasta el 29 de septiembre del 2022."

El área encargada está realizando las respectivas verificaciones y se dará respuesta a este punto el 20 febrero de 2023.

- 6. "Solicito nuevamente copia de la entrevista realizada por la empresa SOINAF y información de los funcionarios asignados a esta investigación."

Como ya se le había informado en respuestas anteriores la compañía no accede favorablemente a compartir información de proveedores y tampoco la correspondiente documentación de los procesos de establecer como sucedieron los hechos, ya que esto hace parte de nuestra reserva y documentación privada asociada al siniestro.

- 7. "solicito nuevamente copia de la Entrevista realizada por la empresa INIF y información de los funcionarios asignados a esta investigación"

La compañía no accede favorablemente a compartir información de proveedoras y tampoco la correspondiente documentación de los procesos de establecer como sucedieron los hechos, ya que esto hace parte de nuestra reserva y documentación privada asociada al siniestro.

- 8. "Solicito copia de todas las invitaciones y pruebas humanas y tecnológicas realizadas al siniestro # 117879997"

En respuesta a este punto, la compañía no realiza invitaciones para el análisis de un siniestro, no tenemos certeza a que se refiere con esto "pruebas humanas y tecnológicas realizadas al siniestro", Allianz no realiza pruebas ni obtiene pruebas, conforme a lo informado en la objeción del siniestro usted como interesado en la reclamación no demuestra la carga de la prueba, Artículo 1077 C.C; pero conforme a lo validado por la compañía si es cierto que en el siniestro reportado presenta varias inconsistencias las cuales no fueron aclaradas por usted.

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. objetó totalmente la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

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 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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,

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