



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Medellín, 14 de agosto de 2023

Doctor
TULIO HERNAN GRIMALDO LEON
Defensor del Consumidor Financiero
defensoriaallianz@gmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja **No. RDC 23-0000197**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por la Sra. Stefanny Pérez Ortiz, le informamos lo siguiente:

Analizado el caso, reiteramos lo informado en la comunicación del 04 de abril de 2023, con radicada RFC 23/0001782, respecto a que en la póliza suscrita bajo el No. 23173159- 489 no existió en ningún momento interés asegurable, toda vez que quien aparece como asegurada en la póliza, es la reclamante Stefanny Perez Ortiz, quien no figura como propietaria del vehículo de placas LRR389 en el registro automotor.

Al faltar uno de los elementos esenciales del contrato de seguro, como lo es el interés asegurable, el contrato No. 23173159/489 nunca existió, la compañía no asumió ningún riesgo, y por tanto la señora Stefanny Perez Ortiz tiene derecho a la devolución de la prima que por dicha póliza pagó.

Para hacer efectivo este derecho deberá enviar al buzón devoluciones@allianz.co el formato "Formulario autorización de pagos" adjunto a la presente comunicación.

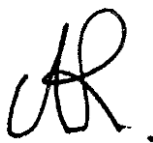
Por otro lado, en cuanto al avalúo/peritaje que la Sra. Stefanny Pérez Ortiz refiere que realizó la empresa Colserauto para la póliza No. 23173159/489, este se trató de una inspección para conocimiento de riesgo, de otra parte, aclaramos que no se trató de a un avalúo o peritaje con fines comerciales, sino que se realizó una inspección de conocimiento de riesgo que fue contratada por la aseguradora

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

"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 letters 'AR' followed by a period.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente