



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Medellín, 05 de septiembre de 2023

Señora
STEFANNY ORTIZ PEREZ
Medellín

Asunto: Respuesta queja **No. RSF 23/0000745**

Respetada Stefanny:

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

Allianz se remite a lo informado en comunicaciones de fechas del 4 de abril y 11 de agosto mediante las cuales ya se pronunció sobre los puntos que motivan la presente queja.

No obstante, lo anterior, se reitera que Allianz está en disposición de realizar la devolución de la totalidad del valor total de la prima correspondiente a la póliza No. 23173159/489, teniendo en cuenta que como no hubo interés asegurable, nunca hubo contrato de seguro. Este procedimiento deberá realizarlo el tomador COOPANTEX Cooperativa Especializada de ahorro, de la mencionada póliza el No. 23173159- 489 quien deberá enviar al buzón devoluciones@allianz.co el formato "Formulario autorización de pagos" adjunto a la presente comunicación.

Una vez se realice la devolución de la prima al tomador COOPANTEX Cooperativa Especializada de ahorro por parte de Allianz, Usted deberá solicitarle a éste los reembolsos a los que haya lugar, así como la suspensión de los cobros que se le vienen haciendo, situaciones que ajenas a Allianz.

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,

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente