

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 01 de octubre de 2021

Doctor:

JOSE FEDERICO USTARIZ GONZALEZ

Defensor del Consumidor Financiero

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

Bogotá D.C.

Referencia: Respuesta queja No. **RDC 21-0000081**

Siniestro 100697019 / Póliza 22724498 / Placa JML563

Respetado Doctor Ustáriz:

En atención a la comunicación del señor **ÁLVARO JOSÉ LEMOS GONZÁLEZ** Apoderado de **ANDRÉS EDUARDO GIRALDO TORRES**, en la cual solicita reconsiderar la objeción emitida por el evento ocurrido el pasado 05 de abril de 2021, en el que se vió involucrado del vehículo de placa JML563 asegurado por nosotros, nos permitimos informar lo siguiente.

Al revisar el requerimiento y las verificaciones realizadas por nosotros, en aras de determinar las condiciones de modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos, pudimos establecer que el automotor fue dejado en el parqueadero del hotel Sonesta, ubicado en la carrera 15A # 125 - 26 de la ciudad de Bogotá, tal como se acordó con el señor Juan Fernando Álvarez, quien, durante el proceso de compraventa del rodante, entregó a nuestro asegurado cheques sin fondos.

Sin embargo, al percatarse de ello días después, el señor Giraldo se dirigió nuevamente al mencionado hotel, pero no encontró su vehículo y a la fecha no se conoce su paradero, lo cual constituye el delito de estafa.

Al respecto, el condicionado general de la póliza contratada por nuestro asegurado establece:

" (...) 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:

(...) k. Cuando el siniestro sea consecuencia de hurto, hurto agravado por la confianza, abuso de confianza (excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de "valet parking" prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal) o

Nuestra ambición es ser **la mejor**
y más confiable aseguradora de Colombia.

Allianz 

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra de usted o del conductor autorizado. (...)" (Cursiva y subrayado fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. ratifica la objeción de 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 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico nilton.cerquera@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