



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 18 de julio de 2023

Señora
NUBIA JIMÉNEZ GUACANEME
Bogotá D.C.

ASUNTO: Respuesta Comunicado No RSF 23/0000616

Estimada señora Nubia

Recibimos su requerimiento a través del ente de control en días pasados, en el que nos manifiesta su inconformidad con nuestra posición y nos solicita atender favorablemente su solicitud de indemnización, con ocasión a los daños que sufrió su vehículo de placa JGV927, en el evento que tuvo lugar el día 03 de enero de 2023.

Al respecto, nos permitimos informarle que, en su requerimiento, no encontramos elementos materiales probatorios que nos permitan tomar una decisión diferente, a la manifestada en el comunicado remitido día 24 de abril de 2023 al correo electrónico nubiagj7@hotmail.com, (ver documento adjunto "Soporte RSF 23-0000616 - Objeción"), la cual establece "Artículo 1060. Mantenimiento del estado del riesgo y notificación de cambios. Por lo que ratificamos nuestra decisión de objetar la reclamación presentada de acuerdo con lo establecido por la ley.

Por otro lado, respecto a su solicitud de entrega de la grabación de la comunicación sostenida con la investigadora, le informamos que esto no es posible dado que, la Corte Constitucional ha manifestado en su sentencia T-726-16, que los informes que contrata de forma particular las compañías aseguradoras, son de uso privado puesto que hacen parte de sus documentos reservados y este acervo probatorio únicamente le interesa al ente asegurador para la toma de sus decisiones, tal como transcribimos a continuación: *"...Dicho documento hace parte de los denominados papeles del comerciante, comoquiera que es de uso privado, pues su contenido solo incumbe a quien contrata los servicios del ajustador y al ser una información que carece de relevancia financiera externa, su contenido es reservado..."*

Por último, nos permitimos compartir el formato único de conocimiento del cliente donde el acepta haber recibido el contrato de seguros en la declaración número 6 (ver documento adjunto "Soporte RSF 23-0000616 - FUCC"), a su vez adjuntamos la póliza vigente para la fecha del evento acaecido (ver documento adjunto "Soporte RSF 23-0000616 – Póliza")

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 Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente