



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 21 de Julio de 2023

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

Asunto: Respuesta comunicado queja **No. RDC 23-0000169**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por la Sra. Nubia Jiménez Guacaneme, le informamos lo siguiente:

Después de analizado el caso, la Sra. Jiménez manifiesta su inconformidad con nuestra posición, quien solicita atender favorablemente la solicitud de indemnización presentada por nuestro asegurado, con ocasión al evento del vehículo de placa JGV927 asegurado por nosotros, en el evento que tuvo lugar el día 03 de enero de 2023 y que se reconsidere las siguientes pretensiones.

1. Que se reconsidere mi caso y se levante la objeción de fecha 18 de abril de 2023 y se pague el valor asegurado del rodante asegurado de placas JGV927 bajo el amparo de pérdida total por daños.
2. Que se me entregue copia de la grabación de la llamada realizada por la investigadora/ ajustadora de la aseguradora Allianz Seguros S.A., a la Sra. Nubia Jiménez y el Sr. Francisco Fonseca.
3. Que se me entregue copia de la constancia de la entrega del producto de seguro de automóviles (caratula del seguro y condiciones generales) al momento de la emisión de la póliza, esto es desde el 01 de agosto de 2018 y sus sucesivas renovaciones al 1 de agosto de 2022, de acuerdo con los deberes de entregar el producto al consumidor financiero de acuerdo con la ley 1480 de 2011 y la ley 1328 de 2009.
4. De no entregar lo requerido en la pretensión 2 y 3 se me den las razones por escrito de tal negación.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado la solicitud dimos respuesta de fondo a los puntos solicitados, los cuales dejamos expuestos en esta comunicación:

1. Le informamos que en su requerimiento, no encontramos elementos materiales probatorios que nos permitan tomar una decisión diferente a la manifestada, la cual se le entrego a nuestro asegurado el día 24 de abril de 2023 mediante el correo electrónico nubiagj7@hotmail.com, y adjuntamos en esta comunicación (ver documento adjunto "objeción.pdf"), y esta establece "Artículo 1060. Mantenimiento del estado del riesgo y notificación de cambios. Por lo que ratificamos la objeción remitida al asegurado de manera seria y formal de acuerdo con lo establecido por la ley.
2. **(Respuesta puntos 2 y 4)**

Al respecto, 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, como quiera 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..."**. Con base en lo anterior, lamentamos informar que no es posible compartir la información requerida por la reserva que existe de la misma.

3. (Respuesta puntos 3 y 4)

Adjuntamos formato único de conocimiento del cliente donde el acepta haber recibido el contrato de seguros en la declaración numero 6 a su vez adjuntamos caratula de la 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

"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