



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C, abril 4 de 2022

Señor
JUAN EMERSON HERNANDEZ MARTINEZ
Ibagué

Asunto: Respuesta queja **No. RDP 22-0000271**

Respetado Sr. Hernández,

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través de nuestro buzón de servicio al cliente, referente a que realicemos ante el RUNT y la y la secretaría de hacienda una solicitud para que cese el cobro de impuestos desde la fecha del siniestro del vehículo le informamos:

Analizado su caso, identificamos que no es posible realizar dicha solicitud, dado que el cobro de los impuestos es liquidado y cobrado hasta que la matrícula del vehículo sea cancelada y dado el proceso existente en Fiscalía no ha sido posible llevar a cabo dicho trámite.

En la póliza capítulo III obligaciones del asegurado en caso de siniestro informa:

4. "En caso de pérdidas parciales de mayor cuantía, el asegurado deberá realizar el traspaso del vehículo a favor de La Compañía, y/o cancelar la matrícula cuando se le indique, para poder obtener el respectivo pago de la indemnización. Cuando exista embargo pendiente que impida el traspaso a favor de La Compañía, el pago de la indemnización quedará supeditado al levantamiento de la medida"

Por lo anterior no es posible atender su solicitud de forma favorable, ya que usted sigue siendo el propietario del automotor.

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,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized letters 'AR' followed by a period.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente