



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 17 de enero de 2022

Señor  
**LUIS EDUARDO CARDENAS AGUILLON**  
Bogotá

Asunto: Respuesta requerimiento **No. RFC 21/0006783**

**Respetado Sr. Cardenas,**

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través de Buzón de servicio al cliente, referente a su inconformidad con respecto a la negativa a la atención del siniestro ocurrido el día 29 de octubre de 2021, le informamos:

Al realizar la validación del caso, en donde encontramos que al realizar el estudio de la reconsideración enviada por usted por la objeción emitida el día 30 de noviembre, hallando que no es posible demostrar los hechos y las circunstancias que rodearon el evento en relación, por lo que no es posible acceder a su solicitud de indemnización, por lo anterior, reiteramos la decisión de la compañía ratificando la negación de atención de manera seria, formal y oportuna toda vez que la documentación aportada no nos brinda información adicional, que nos permita cambiar de decisión.

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 018000513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto: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, appearing to be "AR." followed by a flourish.

**Adriana Rocío Castro Espinosa**  
**Directora Oficina del Cliente**