

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C 27 de noviembre de 2024

CAROL VIVIANA ARANDA MORERAS

Bogotá

Asunto: Respuesta queja

Hola Carol

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través del correo electrónico, referente a la solicitud de indemnización de la póliza, que ampara al vehículo de placa KXV775 con ocasión al evento reportado el pasado 13 de septiembre de 2024 y acorde a la pretensión expuesta se dará respuesta. según lo siguiente:

De acuerdo con las gestiones y evidencias obtenidas para el presente siniestro, no es posible confirmar las circunstancias de modo, tiempo y lugar bajo las cuales ocurre el siniestro, pues, únicamente se cuenta con las versiones que brindan los encargados del vehículo, quienes refieren que el hecho ocurre el día 14 de septiembre de 2024, en la madrugada, ya que el vehículo es dejado en vía pública a las afueras del Conjunto Portal de Techo II, lugar de residencia del señor Héctor Florido. Al día siguiente, cuando la persona encargada del carro sale de su vivienda evidencia que la camioneta ya no se encuentra en el punto en el que la dejo.

Se logran obtener grabaciones de video del Conjunto Portal de Techo II, ya que el vehículo fue parqueado a las afueras de la propiedad Horizontal, sin embargo, en estas no se logra observar el punto donde se encontraba el vehículo asegurado, por lo que no es posible confirmar la mecánica del hecho.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te 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,



Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente