

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá, D.C. 20 de junio de 2024

ARMANDO RODRIGUEZ MORALES

Cali / Valle del Cauca

Asunto: Respuesta queja No. **RDP 24/0000445**

Hola Armando,

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente, referente a la reapertura para atención del siniestro numero 138869939, por el hurto del vehículo de placa HBQ726, te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, te informamos que, mediante la póliza de automóviles contratada, la Compañía se compromete a indemnizar al asegurado el daño que pueda experimentar su patrimonio como consecuencia del accidente acaecido. Ahora bien, para ello se hace necesario demostrar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de como sucedieron los hechos, así como la cuantía de la pérdida tal y como lo dispone el Código de Comercio el cual establece:

“ARTÍCULO 1077. CARGA DE LA PRUEBA. Corresponderá al asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro, así como la cuantía de la pérdida, si fuere el caso.

El asegurador deberá demostrar los hechos o circunstancias excluyentes de su responsabilidad”.

Por lo anterior, al validar las circunstancias de ocurrencia del siniestro declaradas, encontramos que estas carecen de elementos que permitan establecer las condiciones de ocurrencia del evento reclamado ya que existen contradicciones, inconsistencias e imprecisiones. Ahora bien, teniendo en cuenta que no se encuentran probadas las circunstancias de ocurrencia del siniestro de manera clara, te informamos que no es posible atender de manera satisfactoria a tu solicitud de reapertura del siniestro para atención.

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,



Adriana Castro E.
Directora Oficina del Cliente