

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá, 22 de julio de 2024

ARIS DE JESÚS ESCAMILLA MARTÍNEZ
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000488**

Hola Aris,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia referente a reconsiderar nuestra posición, con ocasión a la reclamación presentada por el hurto del vehículo de placa HFO966, en el presunto evento ocurrido el día 12 de mayo de 2024. te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, al respecto nos permitimos informarte que, una vez recibida su solicitud de reconsideración a nuestra posición, procedimos a validar las circunstancias de ocurrencia del siniestro y los documentos que nos aportaste y determinamos que, no encontramos elementos materiales probatorios que nos permitan tomar una decisión diferente, a la manifestada en el comunicado emitido el pasado 04 de junio de 2024, toda vez 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 cómo 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”.***

Conforme a lo indicado por el Art. 1077 del Código de Comercio, no se encuentran probadas las circunstancias de ocurrencia del siniestro de manera clara y por ende no es posible atender de manera satisfactoria a tu solicitud de indemnización frente a este aspecto, ya que las circunstancias excluyentes de responsabilidad que sustenta la Compañía van encaminadas a que no está demostrada la ocurrencia del evento reclamado.

De acuerdo con lo anterior, **ALLIANZ SEGUROS S.A.** objeta la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

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,

Firma Autorizada

Vicepresidencia de Indemnizaciones



Carrera 13A No. 29 - 24 Piso 16 - Bogotá, Colombia

Tel. +57 (601) 5600 600 – Fax +57 (601) 5616695

Visítenos en www.allianz.co