

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá, 27 de agosto de 2024

Doctor
TULIO HERNAN GRIMALDO LEON
Defensor del Consumidor Financiero
defensoriaallianz@gmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RDC 24-0000300**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por el Sr. Aris de Jesús Escamilla Martínez, le informamos lo siguiente.

Analizado el caso, hemos identificado irregularidades e imprecisiones en la información proporcionada durante el proceso de validación de modo, tiempo y lugar en relación con el hurto del vehículo de placas HFO996. Por esta razón, se rechazó el reclamo, conforme al artículo 1077 del Código de Comercio, el cual establece que es responsabilidad del asegurado demostrar la ocurrencia del siniestro.

Hasta la fecha, no se han presentado documentos adicionales que nos permitan reconsiderar la decisión comunicada el pasado 4 de junio de 2024. Es necesario que se aporten documentos que permitan verificar las circunstancias en las que ocurrieron los hechos para poder reevaluar la postura de la compañía.

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

"Allianz de acuerdo con su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en concordancia con el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, manifiesta que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero, no son vinculantes para la compañía".

Cordialmente,



Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente