



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., diciembre 07 de 2021.

Señora  
**MARIA MERCEDES CRUZ PAZ.**  
Ciudad.

Asunto: Respuesta requerimiento No. RFC 21-0006085

Respetada Sra. María Mercedes

Recibimos su requerimiento en días pasados a través de nuestro buzón servicio al cliente, en el que nos solicita copia del expediente completo y las declaraciones con grabaciones de los señores Pablo Alfonso Cruz Paz y la señora Carolina Pineda, con ocasión a la reclamación presentada por el hurto del vehículo de placa JGU901, en la fecha del evento 14 de octubre de 2021.

Al respecto a la remisión del envío de los documentos, declaraciones y grabaciones generados al señor Pablo Cruz y a la señora Carolina Pineda del evento, nos permitimos informarle que hacemos alusión a lo estipulado por la Corte Constitucional, la cual establece que el uso de este tipo de reportes "(...)" es privado y reservado, en tanto su contenido solo incumbe a quien contrata los servicios "(...)" por lo que le indicamos que estos documentos solo podremos entregárselos mediante una orden judicial.

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](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,

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