



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 31 de mayo de 2023

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

Asunto: Respuesta queja No. **RDC 23/0000121**
Póliza No: 23223989 / Placa JVT975 / Siniestro 125030330

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por la Sra. SANDRA PATRICIA ZULUAGA TAPASCO, en la cual nos manifiesta su inconformidad por la no atención de la pérdida total hurto y nos solicita la reconsideración de la objeción remitida.

Al respecto y atendiendo su solicitud, nos permitimos informarle que de acuerdo con la información declarada y documentos que soportan las diferentes transacciones realizadas por parte del posible comprador del automotor José Rodríguez a nuestra asegurada Sra. Sandra Patricia Zuluaga Tapasco, quien después de notificar el pago del automotor y de la deuda, recibió el vehículo sin que este haya realizado las validaciones pertinentes de las consignaciones de los cheques girados, circunstancia que configura el abuso de confianza.

Sumando a lo anterior, la evidencia de la confianza mostrada dentro del informe de ASEISA (documento adjunto a esta comunicación) donde se confirma que la asegurada y su conyugue mantienen conversación con el presunto comprador, quien después se ve salir con el vehículo sin ningún impedimento de la unidad residencial, por lo que ratificamos el comunicado de objeción enviado en días pasados donde:

Al respecto, el condicionado general de la póliza contratada para amparar el vehículo asegurado establece que:

"I. ¿Qué no cubre este seguro?

I.II. En el amparo de pérdida por hurto de mayor y menor cuantía

3. Causados cuando ocurre hurto agravado por la confianza, abuso de confianza o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra del asegurado o conductor autorizado, excepto en el caso en el que se presente el siniestro con ocasión del servicio de "valet parking" prestado por empresas o personal debidamente identificado como tal."

Lo anterior, tal y como lo establece el Código Penal en su artículo 249 que indica:

"Artículo 249. Abuso de confianza. El que se apropie en provecho suyo o de un tercero, de cosa

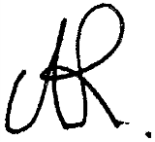
mueble ajena, que se le haya confiado o entregado por un título no traslativo de dominio, incurrirá en prisión de uno (1) a cuatro (4) años y multa de diez (10) a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes...”

Así las cosas, Allianz Seguros S.A., ratifica la objeción de la reclamación presentada frente al siniestro en asunto de manera seria y formal, de conformidad con lo estipulado en la Ley, negando cualquier pago que se pretenda por el amparo de Hurto de Mayor Cuantía.

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.

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