

# ANEXOS V

- Copia de respuesta a reclamación con fecha del 29 de junio de 2023
- Copia de respuesta a derecho de petición con fecha del 19 de septiembre de 2023 que corresponde a respuesta de la reconsideración.

Bogotá D.C., 29 de junio de 2023  
PTH – SDFH

Señora:  
**SOR MARINA PÉREZ SUÁREZ**  
Dirección de correspondencia: Calle 38 No. 94 – 40  
Correo electrónico: perezmarina965@gmail.com  
Teléfono: +57 (312) 7732200  
Medellín – Antioquia

**Asunto:** **Siniestro: 123073737**  
**Placa asegurada: GDW713**

Estimada señora Sor Marina:

En atención a su reclamación presentada mediante la cual solicita el pago de la indemnización por Pérdida Total Hurto, con ocasión del evento ocurrido en día 22 de enero de 2023, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas **GDW713**, nos permitimos precisar que, al verificar las circunstancias que rodearon el evento que nos ocupa, se observa que, en la declaración brindada por Usted se expresa que, el vehículo asegurado fue hurtado por el señor Néstor Abelardo Gutiérrez Zapata, quien era el conductor del vehículo tipo camión y se encontraba realizando un viaje de carga con destino a la ciudad de Neiva y no volvió con el rodante ni a contestarle sus llamadas. Al respecto, el Condicionado General de la póliza contratada para amparar el vehículo asegurado establece que:

**“II. Exclusiones para Todos los amparos:**

**8. Cuando el siniestro sea consecuencia de hurto agravado por la confianza, abuso de confianza o estafa, de acuerdo con su definición legal, cometidos en contra del asegurado o conductor autorizado”.**

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...”*

Así las cosas, **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, objeta la reclamación presentada frente al siniestro de la referencia de manera seria y formal, de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por el amparo de Pérdida Total por Hurto.

Cordialmente,

CARDENAS  
SAAVEDRA  
JEISON FELIPE  
Firmado digitalmente  
por CARDENAS  
SAAVEDRA JEISON  
FELIPE  
Fecha: 2023.06.29  
11:05:09 -05'00'

**Firma Autorizada**

Vicepresidencia de Indemnizaciones



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

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

Visítenos en [www.allianz.co](http://www.allianz.co)

Para cualquier aclaración, sugerencia e información adicional, no dude en comunicarse con Sergio Fonseca en el teléfono +57 (317) 5138737, o a través del correo electrónico [sergio.fonseca@allianz.co](mailto:sergio.fonseca@allianz.co), donde con gusto le atenderemos.



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogota D.C., 19 septiembre de 2023

**SOR MARINA PEREZ SUAREZ**

Ciudad

Asunto: Respuesta Derecho de Petición

**Respetada Sra. Sor Marina**

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente, referente a sus pretensiones del derecho de petición sobre la reclamación presentada del vehículo de placas GDW713, en el evento ocurrido el pasado 22 de enero de 2023, le informamos:

En cuanto al derecho de petición de la acápite de pretensiones; revisamos nuevamente los soportes que acreditan la reclamación presentada por usted, sobre el hurto del vehículo de placas GDW713, le reiteramos que no encontramos elementos probatorios adicionales, que nos permitan tomar una posición diferente al comunicado enviado el pasado 29 de junio de 2023, ya que no se ha logrado comprobar la existencia del tiempo, modo y lugar de la ocurrencia del evento.

Por lo anterior, la compañía se ratifica sobre la objeción de 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 ya que establecimos que no se cumplen las condiciones necesarias para realizar la afectación de la cobertura de Hurto de Mayor Cuantía, toda vez que la misma está definida por el condicionado de la póliza contratada para amparar al automotor como:

*“(...) Allianz asumirá la desaparición permanente del vehículo completo o de sus partes y/o los daños causados al vehículo asegurado como consecuencia directa de cualquier clase o tentativa de hurto (...)”* (Cursiva fuera del texto original).

Por lo anterior, lamentamos no poder atender favorablemente la reclamación presentada frente al evento ocurrido el pasado 22 de enero de 2023, donde estuvo involucrado el vehículo de placas GDW713.

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