



## 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 acápita 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).

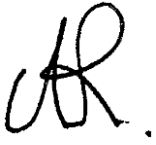
Por lo anterior, lamentamos no poder atender favorablemente la reclamación presentada frente al evento ocurrido el pasado 22 de enero de 2023, donde estuvo involucrado el vehículo de placas GDW713.

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

del Consumidor Financiero” en el siguiente link: <https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html>

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'AR' followed by a period.

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