

# Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C, 15 de mayo de 2024

**ISABEL CRISTINA DE LA HOZ URDANETA**  
Atlántico - Barranquilla

Asunto: Respuesta requerimiento comunicado No. **RDP 24-0000347**

Señora Isabel,

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente con relación a la reclamación presentada por el hurto del vehículo asegurado de placas JJZ196 ocurrido el día 25 de enero del 2024, nos permitimos dar respuesta a cada una de sus peticiones en los siguientes términos:

- 1) ***“...Que en el término de la distancia me sea consignado a mi cuenta de ahorros de Bancolombia...la indemnización respectiva...”*** R:// Al respecto le informamos que una vez validamos en la oficina de tránsito en la cual se encuentra radicada la carpeta de su vehículo, evidenciamos que se autorizó el traspaso de propiedad de su vehículo en favor de un tercero del cual no tenemos información, lo cual ha impedido que podamos avanzar con el trámite de cancelación de matrícula al no tener datos del propietario actual del automotor. Nos encontramos realizando las validaciones correspondientes para determinar lo sucedido y si en la eventualidad nos es posible continuar con el trámite.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes, si tienes algún comentario adicional puedes comunicarte a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo deseas puedes escribirnos al correo electrónico [servicioalcliente@allianz.co](mailto:servicioalcliente@allianz.co)

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te 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 Castro E.**  
**Directora Oficina del Cliente**