

# Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C, 31 de julio de 2024

**CAMILO ANDRÉS SUTA RAYO**  
**Apoderado de Lisseth Paola Castañeda Vega**  
Medellín - Antioquía

Asunto: Respuesta requerimiento comunicado No. **RFC 24-0003495**

Hola Camilo,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados, a través del buzón de atención al cliente en la cual nos solicitas reconsideremos nuestra decisión de objetar la reclamación radicada en días pasados por las lesiones sufridas por la señora Lisseth en el accidente de tránsito presentado el día 25 de enero del 2024.

Al respecto te informamos que, si bien no contamos con los soportes de la remisión de la póliza que compartimos a la asegurada una vez realizamos la suscripción, las partes no pueden desconocer las condiciones y exclusiones acordadas bilateralmente a la firma del contrato de seguro, información a la cual nuestra asegurada siempre ha tenido acceso libremente en cualquier momento solicitándola a través de nuestros diferentes canales.

Dado lo anterior, nos permitimos informarte que no nos es posible reconsiderar nuestra decisión de no atender tu solicitud por la indemnización bajo el amparo de lesiones personales. De otra parte, en atención a tu solicitud nos permitimos anexar a esta respuesta, copia del condicionado de seguro con el nombre "Poliza LKT206 23331728-0.pdf"

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**