

acompañado del formato sarlfat, debidamente diligenciado, copia de la cedula de ciudadanía y certificación bancaria.

Así las cosas, la compañía reconocerá el pago de los honorarios pagados al abogado designado, conforme a las siguientes etapas y valores pactados en las condiciones de la póliza contratada, así:

Proceso Penal		
Etapas	Definición	% Maximo de Cobertura
Audiencia de Conciliación Procesal	Celebrada con anterioridad al inicio del proceso penal. Allianz únicamente pagará cuando sea cerrada por conciliación de todas las partes.	5%
Investigación	Esta comprenderá la defensa de usted o conductor autorizado, desde el momento mismo de la Querrela o la apertura del proceso penal de Oficio hasta el auto de acusación en contra de usted o conductor autorizado, o la terminación del proceso penal, previo al inicio de la etapa de juicio.	40%
Juicio	Comprenderá la defensa de usted o conductor autorizado, desde el momento posterior a la acusación y terminará con la sentencia en proceso penal, incluyendo la defensa en la segunda instancia.	35%
Incidente de Reparación	Dará inicio con la apertura del referido incidente y terminará con el auto que decida el mismo.	20%

Ahora bien, respecto al pago realizado a la entidad financiera no es posible atender favorablemente su solicitud de cancelación en su totalidad del crédito que posee actualmente con Bancolombia, toda vez como estipula la póliza contratada, en caso de siniestro en el que se afecte el amparo de daños de mayor cuantía, se girará al beneficiario oneroso hasta el saldo insoluto de la deuda, sin exceder en ningún caso el valor de la indemnización correspondiente y los excesos, si los hubiere, serán del asegurado.

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,



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



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 27 de septiembre de 2023

Señor  
**CARLOS ALBERTO PULGARIN LLANOS**  
Bogotá

Asunto: Respuesta queja No. RFC 23-0006669

**Respetado señor Pulgarín**

En atención a la solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente, en la que nos solicita la reevaluación de la indemnización bajo la cobertura de Perdida Total y la cobertura de asistencia jurídica

Una vez analizado su caso, nos permitimos indicarle que para Allianz Seguros SA. es de gran importancia que nuestros asegurados comprendan el alcance de los amparos contratados en los seguros adquiridos con nuestra compañía. Al respecto, el desarrollo y afectación de este amparo de asistencia jurídica en procesos penales y civiles se encuentra relacionado dentro de las condiciones generales de póliza en las páginas 10 a 12, en el Título "Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil". (se debe validar los valores establecidos por cada actuación)

Al respecto la compañía siempre ha procurado que, con el valor contratado para este amparo, se pueda atender en forma adecuada los requerimientos que de la jurisdicción penal como de la jurisdicción civil que les hagan a nuestros asegurados por proceso que nazca o se haya generado de un siniestro amparado. Es por eso por lo que en el condicionado de la póliza se dispuso para poder afectar este amparo, que, "...el valor de los honorarios será definido por ALLIANZ SEGUROS S.A. previa consideración del proceso y el delito materia de este..." Al respecto, del valor total de cobertura se reservarían honorarios para atender demandas o querrelas en las dos jurisdicciones posibles, tanto en la ordinaria civil como en la penal, y en cada tipo de proceso se dispuso a otorgar un pago por cumplimiento de etapas procesales.

Adicionalmente es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones también descritas en el condicionado de la póliza:

1. El pago de honorarios de abogado particular debe ser cancelado a título de reembolso al asegurado. Esto quiere decir, que la compañía realizara el pago de honorarios correspondiente, una vez el asegurado haya realizado el pago directamente al abogado que le atendió el proceso judicial y este comprobante de pago hará parte de los documentos soporte para afectar el amparo de asistencia jurídica.
2. Allianz Seguros, debe conocer las etapas procesales cumplidas antes descritas, como la presencia del profesional contratado en ellas o sus suplentes, con lo que se podría calcular los honorarios para cada una de estas, por lo que es necesario que junto con el pago de honorarios realizado a ese profesional se nos allegue, copia de las actas de las diferentes audiencias en las que fue asistido por este profesional que indique la clase de etapa surtida.
3. Su apoderado no podrá realizar ofrecimientos de pagos sin previa autorización de la Compañía. Adicionalmente el apoderado deberá realizar los acercamientos con las víctimas, ya que se cancela la asistencia jurídica de la Compañía al existir un abogado particular que asumirá su defensa. Igualmente, el abogado deberá enviar reportes periódicos sobre el estado del proceso a fin de que la Compañía conozca del mismo constantemente.
4. Adicional a lo antes señalado de los documentos necesarios para el estudio de la afectación del amparo de asistencia jurídica, una vez conciliados los valores a reconocerse y que deban ser pagados de este amparo; nuestro asegurado deberá dirigir a Allianz Seguros S.A. una cuenta de cobro por el valor autorizado