

**FORMATO DE QUEJAS PRESENTADAS
ANTE EL DEFENSOR DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**
(Circular Externa 023 de 2021 de la SFC)

Estimado consumidor, de acuerdo con la nueva modalidad adoptada por la Superintendencia Financiera de Colombia para el registro de quejas en el sistema SmartSupervision (Circular Externa 023 de 2021 de la SFC), para tramitar su queja en la Defensoría del Consumidor Financiero, diligencie el siguiente formato si su solicitud corresponde a una **QUEJA CONTRA LA COMPAÑÍA DE SEGUROS** respecto a posibles fallas en la prestación del servicio.

Si su solicitud atiende **A OTRO TIPO DE TRÁMITE** por favor comunicarse a los siguientes canales de atención, dado que **NO PUEDE SER TRAMITADA POR NOSOTROS**:

Web: www.allianz.co
Bogotá, Calle 72 # 6-44
Teléfonos 601 5188787

I. A continuación, diligenciar los siguientes campos **OBLIGATORIOS**:

TIPO DE PERSONA: Natural () Jurídica (X)

NOMBRE: CAMPO FORESTAL SAS

NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN: 900.582.452-7

SEXO: Hombre () Mujer () Otro ()

NÚMERO CELULAR DE CONTACTO: 3104810141

DIRECCIÓN RESIDENCIA: CALLE 118 NO. 5-33

PAIS: COLOMBIA

DEPARTAMENTO: CUNDINAMARCA

MUNICIPIO: BOGOTÁ D.C

CORREO ELECTRÓNICO: sonia.garzon@campoforestal.com

TIPO DE PÓLIZA Y/O SEGURO INCLUYA PLACA VEHÍCULO SI APLICA: **Autos N. 0226
96089 Placas IJP887**

II. A continuación, diligenciar los siguientes campos **OPCIONALES** escribiendo una "X" de acuerdo a su situación personal.

a) ¿Tiene usted alguna condición especial de las que a continuación se enlistan? (recuerde escribir una "X" al lado y acompañar prueba que acredite su condición):

Adulto mayor () Pensionado () Receptor de subsidio () Discapacidad auditiva ()
Discapacidad física () Menor de edad () Indígena () Mujer embarazada ()
Reinsertado () Víctima de conflicto armado () Afrocolombiano () Desplazado ()
Madre cabeza de familia () Sordomudo () Discapacidad cognitiva () Discapacidad
visual () Periodista () Otra () No responde ()

b) ¿PERTENECE USTED A LA COMUNIDAD LGTBIQ?

Si () NO () No responde ()

Si su respuesta es SI, señale con una X a cuál

Lesbianas () Gays () Transexuales () Bisexuales () Intersexuales ()

c) NARRE DENTRO DEL SIGUIENTE RECUADRO BREVEMENTE Y DE MANERA CONCRETA LOS HECHOS OBJETO DE SU QUEJA (los anexos los puede acompañar a este formulario).

Como es de su conocimiento, el siniestro de la camioneta se dio el día 10 del mes de octubre de 2022 y fue reportado por nosotros ese mismo día en la línea indicada por la aseguradora.

El vehículo fue entregado en las instalaciones del taller Metrokia Multimarca de Villavicencio el día 14 de octubre de 2022 transportado en una grúa suministrada por la aseguradora.

El día 18 de octubre de 2022 fue enviada la Orden de Trabajo 948383 por Jennifer Aydee Agudelo Burgos desde el correo mtka1talvil@kia.com.co al correo electrónico sonia.garzon@campoforestal.com y no cuenta con una descripción de los daños ni se informa cuáles serán las reparaciones por realizar. Tampoco se evidencia que se haya realizado un análisis técnico de los daños generados por el siniestro. Dentro de la Orden de trabajo indicada se informa que la fecha compromiso de entrega sería el 30 de noviembre de 2022.

Se solicita el vehículo de remplazo a AOA Colombia el día 31 de octubre 2022 hasta el 15 de noviembre de 2022, por un periodo de 15 días. Transcurrido este periodo y en el entendido que el vehículo siniestrado, conforme a lo informado en la Orden de Trabajo enviada por el taller Metrokia Villavicencio sería entregado el 30 de noviembre, esperamos la fecha de entrega sin recibir reportes, ni respuesta a las llamadas efectuadas a la persona encargada por el Taller Metrokia Villavicencio.

Debido a que el vehículo pertenece a nuestra empresa y es requerido para el desarrollo de las actividades y el cumplimiento de los contratos celebrados, nos vimos en la obligación de rentar un vehículo de similares características, con el fin de no incumplir con los contratos en curso.

El hecho de rentar un vehículo nos implicó incurrir en gastos, que a hoy ascienden a más de VEINTE MILLONES DOSCIENTOS TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA Y NUEVES PESOS (\$20.203.359), en promedio CINCO MILLONES SEISSIENTOS SIETE MIL DOSCIENTOS CUATRO MIL PESOS (\$5.607.204). Este arriendo ha sido efectuado por nosotros desde el

1 de diciembre de 2022 y hasta la fecha de radicado de este derecho de petición, dado que no contamos con la camioneta siniestrada en condiciones óptimas.

El día 17 de marzo de 2023, nos informan que el vehículo ya fue reparado, pero que no se encuentra en condiciones de uso, sin embargo, es de indicar que el vehículo en mención antes del siniestro se encontraba en condiciones adecuadas para el desarrollo de sus actividades, por lo tanto, no es comprensible que la aseguradora y el taller asignado después de varios meses de tener el vehículo en su custodia no hubiera manifestado las condiciones en la que fue ingresada al Taller.

Acompañe el presente formulario con los anexos que usted considere pertinentes para sustentar su queja. Debe acompañarlos en formato WORD, PDF, EXCEL, JPG, MP3, MP4, BMP y con un tamaño máximo por anexo de 10 megabyte (MB) y un máximo total de todos los anexos de 20 megabyte (MB).