



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 15 de enero de 2024

Doctor

TULIO HERNAN GRIMALDO LEON

Defensor del Consumidor Financiero

defensoriaallianz@gmail.com

Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja **No. RDC 24 - 0000009**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por la señora Diana Esperanza Riveros Ortiz, le informamos lo siguiente.

Analizado el caso, en la que la Sra. Diana manifiesta su inconformidad por las condiciones del arreglo directo y manifiesta un desembolso inmediato de la indemnización por los daños del vehículo de placa CZZ663 por los hechos ocurridos el pasado 26 de octubre de 2023.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado el reclamo por parte de nuestro asegurado el día 27 de octubre, realizamos un análisis pericial de las afectaciones sufridas al automotor y procedimos con el estudio de lo necesario para atender la reparación. Luego de este proceso y con ayuda de nuestros talleres aliados logramos determinar que, debido a la marca y referencia del rodante, la compañía debía iniciar un proceso de importación de las piezas necesarias para la reparación del rodante debido a que éstas no se encontraron disponibles en el mercado local.

Ahora bien, aclaramos qué el proceso de importación fue debidamente notificado a la cliente, presentándole la alternativa de esperar la llegada de los elementos o de optar por el arreglo directo para la reclamación. Confirmamos que la cliente tomó la decisión de gestionar la reclamación mediante el arreglo directo por lo cual la compañía al evidenciar dicha elección procede a realizar la respectiva solicitud de documentos y posteriormente el ofrecimiento de indemnización el cual fue de \$5.420.000 (cinco millones cuatrocientos veinte mil M/CTE) antes de IVA.

Finalmente lamentamos informarle que, a pesar de la situación expuesta, no podemos satisfacer la solicitud de nuestra cliente en esta instancia. Como hemos comunicado previamente por correo electrónico la política de la empresa no permite anticipos o desembolsos por conceptos de indemnización sin la debida presentación de facturas o evidencias que respalden la total reparación del automotor. Es importante destacar que, una vez aceptado el ofrecimiento el valor acordado se mantendrá siempre y cuando el asegurado proporcione todos los documentos necesarios para proceder con el 100% del desembolso.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes, si tiene algún comentario adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 6015941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

"Allianz de acuerdo con su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en concordancia con el

numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, manifiesta que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son vinculantes para la compañía”.

Cordialmente,



Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente