

# Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 30 de abril de 2024

**JAIRO ANDRES CORTES QUICENO**  
Medellín

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000305**

**Hola Jairo,**

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a discrepancias en la oferta inicialmente propuesta, te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, hemos constatado que, efectivamente, se produjo un error en la oferta enviada por uno de nuestros empleados. No obstante, se procedió a la corrección de dicho error en menos de dos horas el mismo día. Es importante destacar que la cobertura todo riesgo, que sería aplicable en tu situación, se establece en función de la lista de bienes que tu proporcionaste al inicio. Basándonos en esta lista, se calcula la compensación correspondiente. Por lo tanto, la oferta que se te envió el 11 de abril de 2024 a las 5:20 p.m., que rectifica la enviada previamente a las 3:16 p.m., es la que actualmente está pendiente de tu aceptación.

Los detalles de la indemnización propuesta son los siguientes:

- Reloj Tissot: \$2.500.000,00
- Cadena de oro: \$2.000.000,00
- Deducible: \$1.140.000,00
- Monto total a indemnizar: \$3.360.000,00

Esperamos que esta información sea clara y que la solución propuesta sea de tu satisfacción. Quedamos a la espera de tu confirmación para proceder con la indemnización.

Lamentamos la experiencia que has tenido con nuestro servicio y gracias a tus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos.

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,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'AC' followed by a period.

**Adriana Castro E.**  
**Directora Oficina del Cliente**