

# Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 29 de enero de 2025

**BERNARDO BIELOSTOTZKY BERMUDEZ**  
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 25-0000040**

Hola Bernardo,

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

Analizado tu caso, identificamos que no es posible realizar la reparación de tu vehículo dado que el taller actual, así como la red de talleres de la marca no cuentan con las piezas requeridas y nos informan que dado el año modelo, desde origen (fabrica) ya no cuentan con las mismas, ahora bien, en aras de brindar solución a tu caso, generaremos el pago anticipado a la reparación, como te fue informado telefónicamente, en próximos días te allegaremos el contrato de indemnización acorde a los costos de la intervención y ya descontado el deducible, posterior al pago realizaremos el acompañamiento para validar la culminación de la reparación.

Ante lo solicitado telefónicamente al analista referente a dictamen de PTD en tu caso, te informamos que acorde a lo estipulado en tu póliza no es viable emitir dicha declaración:

*“II.II. Daños de mayor o menor cuantía*

*Cuando el vehículo como consecuencia de un accidente, actos mal intencionados de terceros o eventos de la naturaleza, sufre una afectación en la que los repuestos y la mano de obra necesarios para su reparación, más el respectivo impuesto a las ventas: i) tienen un valor igual o superior al 75% del valor asegurado al momento del siniestro declara como daños de mayor cuantía, ii) tienen un valor inferior al 75% del valor asegurado al momento del siniestro, se declarará como daños de menor cuantía.”*

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, appearing to be 'KDA', written in a cursive style.

**Karen Diaz Amariles**  
**Directora Oficina del Cliente**