

Aviso de siniestro:
Call center #265 o buzón
indemnizaciones@allianz.co



Asignación de ajustador:
24 horas hábiles después del
aviso



Contacto con el asegurado:
En 5 horas, solicitud
documentos y/o coordinación
inspección



Pago de la indemnización:
Pago al asegurado 2 días
hábiles posterior a recibo de
finiquitos



Definición del reclamo:
Presentación liquidación o
envío objeción (2 días hábiles
posterior a Informe Final)



Informes de ajustador:
Inicial (5 días hábiles),
Preliminar (15 días hábiles) y
Final (5 días hábiles posterior
a último documento)

Seguimiento periódico de solicitudes al asegurado, información constante a Allianz y
corredor/intermediario

Proceso Indemnizaciones P&C y Hogar

Procedimiento de atención

- **Aviso de siniestro:** Vía Call Center #265 o vía correo electrónico al buzón indemnizaciones@allianz.co
- **Designación de ajustador:** 24 horas hábiles posteriores al aviso
- **Contacto con asegurado:** En menos de 5 horas para solicitar documentos y coordinación de inspección en caso de ser requerida.

Informes

- **Informe inicial:** Circunstancias de tiempo, modo, lugar y valor reserva. 5 días hábiles
- **Informe preliminar:** Análisis de cobertura, ampliación de circunstancias de tiempo, modo, lugar. Actualización de reserva. 15 días hábiles.
- **Informe final:** Análisis final de cobertura, confirmación de causas, cumplimiento de garantías, salvamento, recobro y recomendaciones, valor sugerido a indemnizar y/o causal de objeción. 5 días hábiles después de formalizado el siniestro

Seguimientos

- **Seguimiento a solicitud de documentos:** Reiteración de solicitudes de forma mensual.
- Solicitudes a través del intermediario o copia en las solicitudes al asegurado
- Información constante a Allianz sobre estado del caso y comunicaciones enviadas

Definición del siniestro

- **Presentación de la liquidación:** de la pérdida y propuesta de valor a indemnizar al asegurado. 2 días hábiles posterior a informe final
- **Envío objeción:** comunicación formal de rechazo. 2 días hábiles posterior a informe final
- **Pago de la indemnización:** 2 días hábiles posterior al recibo de finiquitos diligenciados