

NOVEDADES PARA RADICACIÓN DE DOCUMENTOS

Siga las instrucciones relacionadas en cada concepto para la radicación de los documentos:

GUÍA PARA ENRUTAR SUS DOCUMENTOS

AUTOS

DAÑOS MATERIALES:

Solicitudes de información, requerimientos y/o reclamaciones relacionadas con Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales, Daños Materiales de Terceros.

Remitir los documentos al buzón tramite.siniestros@allianz.co. El correo debe estar identificado en el asunto como S-XXXXXXXXXX donde las equis corresponden al número de siniestro.

LESIONES Y HOMICIDIOS

Solicitudes de información, requerimientos y/o reclamaciones relacionadas con Lesionados y Fallecidos.

Remitir los documentos al buzón reclamacioneslesionesyhomicidios@allianz.co. El correo debe estar identificado en el asunto como S-XXXXXXXXXX donde las equis corresponden al número de siniestro.

PAGO DE CONTRATOS:

Contratos de transacción en Pérdidas Parciales, Pérdidas Totales y Responsabilidad Civil Extracontractual.

Remitir los documentos al buzón pagosindemnizacionesaautos@allianz.co. El correo debe estar identificado en el asunto como S-XXXXXXXXXX donde las equis corresponden al número de siniestro.

REEMBOLSOS POR ASISTENCIAS:

Solicitudes de información, requerimientos y/o reclamaciones relacionadas con servicios de asistencia que no fueron prestados por Allianz

Remitir los documentos al buzón reembolsos.asistenciacolombia@allianz.co

SALUD

CLÍNICAS/MÉDICOS

Radicación por enlace
<http://facturacion.allianz.co>.

Solicitar usuario al correo:
jose.lopez@externos.allianz.co

HOGAR Y EMPRESA

AJUSTADORES SEGUROS PARA EMPRESAS

Indicar en remitente: (Nombre del ajustador, dirección y teléfono) y en Destinatario remitirlo al buzón de correo electrónico indemnizaciones@allianz.co

VIDA Y AP

Para Run Off puede solicitar los siguientes formatos en la sucursal o en la línea Contact Center: Retiro participación de utilidades, Giro date, Pago por transferencia; Pagaré para préstamo, Modificación de beneficiarios, Préstamos, Revocación, FATCA - CRS Persona natural, Estado de Póliza, Extravío póliza vida

DOCUMENTOS PÓLIZAS NUEVAS Y TRÁMITES PÓLIZAS EXISTENTES:

Vida Grupo: Para documentos como declaraciones de asegurabilidad (Col 101), indicar en remitente (Nombre del Allia2, dirección y teléfono) y el envío se deberá realizar a través del buzón de correo suplementos.vida@allianz.co

Vida individual y Accidentes Personales individual: Para solicitudes de seguro, incluir en este documento el número de la póliza generada por el sistema, indicar en remitente (Nombre del Allia2, dirección y teléfono) y el envío se deberá realizar a través del buzón de correo suplementos.vida@allianz.co

SOLICITUDES DE VIDA RUN OFF:

Solicitudes de giros:

Puede solicitar los formatos en:

1. La Sucursal.
2. La línea Contact Center.
3. Manual de Gestión aliados (Intermediarios).

Por favor dar cumplimiento a los documentos solicitados en la lista de chequeo que encontrará en cada uno de los formatos.

Otros requerimientos:

Certificación declaración de renta, modificación datos clientes y beneficiarios, estados de póliza, devolución documentos originales y paz y salvo por pago del préstamo, cambio de asesor, modificación forma de pago, carátulas renovación, copia póliza, anulaciones y disminución valores asegurados: Identificar remitente (nombre del cliente, dirección, ciudad, teléfono y correo electrónico)
Radique los documentos en el buzón de correo rovidaindividual@allianz.co

OTROS

FORMATO ÚNICO DE CONOCIMIENTO DE CLIENTE (SARLAFT):

Se solicita por favor consultar con los asesores encargados para que lo reciban en medio digital.

REQUERIMIENTOS JUDICIALES:

Contacta al gerente, director o gestor de la sucursal.

Puedes solicitar el siguiente formato en la sucursal: SARLAFT.

DERECHOS DE PETICIÓN, QUEJAS Y RECLAMOS:

Remite la documentación al correo servicioalcliente@allianz.co

DOCUMENTACIÓN RELACIONADA CON IMPUESTOS - DIAN O SECRETARÍA DE HACIENDA:

Los requerimientos deberán ser remitidos por correo electrónico a la Dirección Tributaria, a las siguientes personas:

- Adriana Marcela Varón Cortés: adriana.varon@allianz.co
- Paola Andrea Rodríguez: paola.rodriguez@allianz.co
- Alba Yanira Piraban: alba.piraban@allianz.co

RECEPCION PAGARE INTERMEDIARIOS REQUISITO ALTA INTERMEDIARIOS Y PRESTAMOS.

Son los únicos documentos que se deben enviar a la Gerencia de Soporte a Ventas en original para el alta de intermediarios y préstamos a intermediarios.

- Firma y huella dactilar obligatoria. No se aceptan firmas escaneadas ni digitales.
- En personas jurídicas es obligatorio la firma y huella del representante legal y socio mayoritario
- No puede tener perforaciones (grapadora, perforadora, etc.)
- No puede estar roto, sucio, manchado, etc.

CASOS QUE SE GESTIONAN DIFERENTE

AUTOS

PÉRDIDAS PARCIALES

La documentación relacionada con el siniestro debe ser entregada en el taller asignado para la reparación.

DAÑOS A VEHÍCULOS TERCEROS (RCE)

La documentación relacionada con el siniestro debe ser entregada en el taller asignado.

SALUD

DOCUMENTACIÓN PÓLIZAS NUEVAS Y TRÁMITES EXISTENTES:

Contacta a tu intermediario de seguros.

REEMBOLSOS

- Si eres un asegurado envía los documentos al correo: solicitudreembolsos@allianz.co.
- Si eres un Allia2 indexa los documentos en la plataforma Allia2Net.
- También puedes realizar este trámite a través de la APP.

AUTORIZACIONES

- Para exámenes y ayudas diagnósticas, contacta al call center: **Bogotá al 6015941122 – Resto del país al 018000510989.**
- Para cirugía ambulatoria y eventos programados, envía los documentos al correo autorizacionessalud@allianz.co.
- También puedes realizar este trámite a través de la APP.

HOGAR Y EMPRESA

DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS:

Para cualquier trámite de siniestros de líneas industriales (P&C) y de hogar debes remitirlos al ajustador asignado o los puedes enviar al correo indemnizaciones@allianz.co

VIDA Y AP

DOCUMENTOS PARA LA ATENCIÓN DE SINIESTROS:

Para cualquier trámite de siniestros de Vida y AP (Accidentes Personales), radique la documentación en el buzón "Casa Principal", o también puede enviar los documentos al correo Indemnizacionesvida@allianz.co

VIDA RUN OFF:

ABONOS Y/O CONSIGNACIONES PRESTAMOS POLIZAS DE VIDA HOY Y MAÑANA VIDA RUN OFF

Para reportar las consignaciones realizadas por concepto de préstamos de las pólizas de vida Hoy y Mañana Antiguo, enviar el soporte de la consignación al correo abonosprestamosvida@allianz.co, con la siguiente información:

- Nombre del Asegurado y/o Tomador de la Póliza.
- Cédula del Asegurado.
- Número de la Póliza.
- Valor del Recaudo (Valor Total a Pagar).
- Fecha del Recaudo (Sello Banco).

Nota: De no recibirse este soporte, no se realizará la aplicación del abono al préstamo.