



Fabian Mauricio Castro Cortes <fmcastroc@unal.edu.co>

Daño de panorámicos y poca experiencia en el manejo de vehículos Volkswagen

Fabian Mauricio Castro Cortes <fmcastroc@unal.edu.co>

18 de noviembre de 2022, 11:52

Para: servicioalcliente@allianz.co

Cordial saludo.

En días pasados envié una queja contra el taller Automotor.co y el asesor Juan Camilo Farfán, en relación a una reparación de siniestro en agosto 2022, en ese proceso se evidenció poca experiencia en el manejo de estos vehículos y comunicación asertiva con los clientes, que como mencioné, pude darme cuenta que no era un caso aislado en las visitas al taller, donde se escucha la misma queja por parte de otros clientes. No dan información clara y oportuna. El asesor se comunicó conmigo después de la queja pidiendo disculpas por la escasa información y adicionalmente me informó que el vehículo ya estaba listo para entrega. Duraron en total más de un mes en esa reparación y cuando entregaron el vehículo, el asesor NUEVAMENTE ME PIDE DISCULPAS INFORMANDOME QUE AL MOMENTO DE LA LIMPIEZA, DAÑARON LOS DOS PANORÁMICOS Y QUE TENÍA UN TESTIGO PRENDIDO QUE NO SABÍA QUE SIGNIFICABA. Al revisar el vehículo compruebo que la alerta estaba relacionada con el sistema de parqueo, les dije que el problema seguramente estaba en los sensores delanteros que habían manipulado al cambiar el bomper delantero, con lo cual probablemente se solucionaría la alerta (no conocen este tipo de vehículos, son completamente inexpertos en el tema, como es posible que lo entreguen diciendo que tiene un testigo prendido y que no saben que es, cuando el carro se entregó sin testigos prendidos), efectivamente revisaron los sensores delanteros y la alerta desapareció. Me explicó que el servicio de limpieza dañó los dos vidrios panorámicos al utilizar un elemento que no es apto para la limpieza del marcador o elemento blanco que utilizan para marcar los carros al ingresar al taller (nuevamente muestran inexperiencia en el manejo de estos vehículos), me dijo que dado el daño causado, tienen que cambiar los dos vidrios y que ya habían iniciado la cotización de los mismos, que en aproximadamente una semana me contactarían para recibir nuevamente el carro y hacer efectivo el cambio de los dos panorámicos y que informarían a ALLIANZ para hacer seguimiento del proceso. Ha pasado un mes desde que recibí el carro y no me han contactado, nuevamente me intento comunicar con ellos y la única respuesta que recibí es que iban a mirar como iba el proceso, posteriormente dejaron de contestar. El día que me entregó el carro también me entregó un documento en el que se comprometen al cambio de los dos panorámicos y un servicio de polichado como "excusa" por todo lo sucedido. Como se pueden dar cuenta no soy un cliente intonso, inclusive les di más del tiempo porque considero que la gente debe responder por los servicios que se comprometen y los errores que se generan durante el proceso sin necesidad de supervisiones. También entiendo que los errores se presenten durante la atención, ¿pero tantos errores y a al nivel de dañar los panorámicos? A parte las quejas que verbalmente los demás clientes mencionan en la sala de espera, no se si las materializan en quejas escritas. No se si es que este taller solo les responde a los clientes que los gritan y los tratan mal, evidenentemente es algo que no voy a hacer, pero si voy a aplicar todas las medidas legales que sea necesario con los documentos que me entregaron y las fotos que tomé, para que respondan por los daños que le ocasionaron al vehículo, realmente yo llegué a ese taller porque ALLIANZ me remitió allá, entonces la queja y posterior proceso inicialmente va para ustedes como aseguradora, al enviar el vehículo a un taller incompetente. Dado que el taller no responde por los daños propiciados, ajenos al siniestro inicial, quiero saber la respuesta que tiene la aseguradora, pues como le mencioné al asesor, no firmé el paz y salvo de ALLIANZ al momento de la entrega del vehículo hasta no obtener todas las reparaciones de los daños que ellos mismos causaron. No es de mi interés iniciar un proceso legal contra todos los implicados en esta atención, sin embargo si vemos la obligación de iniciarlo para obtener la reparación de los perjuicios que el mismo taller ocasionó, lo vamos a hacer.

Agradezco se de solución prioritaria a este caso pues, creo que se está saliendo de control y la incompetencia del taller está agravando las condiciones inicialmente descritas. Solicito formalmente el cambio de los dos panorámicos sea realizado en otro taller, preferiblemente en COLWAGEN, donde la atención hasta el momento ha sido excelente y con ALLIANZ jamás he tenido un solo problema, considero que es una aseguradora excelente con un seguimiento espectacular de su servicio y por lo tanto hasta el día de hoy la sigo recomendando. Este caso realmente me tiene sorprendido pues con ustedes jamás había presentado un problema así.

Agradezco nuevamente la atención y la pronta gestión de este caso.

Quedo atento a respuesta.

--

Fabián Mauricio Castro Cortés MD.
Especialista en Medicina de Emergencias.
Universidad del Rosario - Fundación Santa Fe de Bogotá.

9/25/23, 1:22 AM

Correo de Universidad Nacional de Colombia - Daño de panorámicos y poca experiencia en el manejo de vehículos Volkswagen

Coordinador Médico de Turno - SÁNITAS EPS - KERALTY
Maestrante en Medicina Alternativa - MTCh y Acupuntura.
Universidad Nacional de Colombia.