Allianz Seguros S.A.

ALLIANZ

Cra. 13A No. 29-24 11 001 -Bogotá, D.C., Colombia
www.allianz.co

BUENO ESPITIA,KEVIN ANDRES
CL CRA 98A 42 85 APT 102 T7 11 0-BOGOTA
EMAIL carlosandresrr@hotmail.com

Asegurado: BUENO ESPITIA,KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

11 de Octubre de 2023

Hola,

Lamentamos lo ocurrido. Hemos recibido la información de lo sucedido por lo que te comunicamos que hemos radicado tu siniestro con el número 132149712.
Para dar inicio al proceso de reparación debes llevar tu vehículo al taller RENOVAUTOS SUR CALI - TALLER ubicado en la Carrera 55 No. 11 - 55, 3301530 de la ciudad de CALI, de lunes a viernes de 08:00 am a 5:00 pm o los sábados de 08:00 am a 12:00 m. Te sugerimos contactarlos previamente para acordar la cita de valoración de los daños.

Es importante mencionar que la formalización de la reclamación no implica nuestra aceptación del compromiso de pago, y si del análisis del reclamo surgen dudas o requerimos alguna información adicional, nos estaremos comunicando contigo, en un periodo aproximado de dos días hábiles.

Ten presente que una vez autorizada la reparación de tu vehículo, los tiempos de la reparación dependerán de la disponibilidad de los repuestos por parte del representante de la marca.

Recuerda que si tú no eres responsable del accidente, puedes solicitarnos la desafectación de tu póliza remitiéndonos al correo electrónico perdidas.parciales@allianz.co, el informe policial del accidente de tránsito (croquis) o la carta de invitación a reclamar entregada en el sitio del accidente, en la que se evidencie que tú o el conductor de tu vehículo, no fueron los responsables en la ocurrencia del evento.

Para los accidentes ocurridos en el departamento de Antioquia, te agradecemos remitirnos también el fallo contravencional de tránsito.

Por favor ten en cuenta que los documentos que nos envíes no pueden superar un tamaño de 4MB, que debes identificar el correo electrónico con el asunto S-132149712 Solicitud de desafectación y relacionar en el cuerpo del mensaje tus datos de contacto (nombre, dirección, teléfono y correo electrónico) porque de lo contrario, no recibiremos la información y no podremos continuar con el análisis de tu solicitud.

Si deseas conocer la forma en cómo atenderemos tu reclamo, te invitamos a hacer clic en el siguiente link: https://youtu.be/Mc0GDcd_BwU.

Por último, dentro de las coberturas de la póliza contratada, cuentas con el beneficio de un vehículo de reemplazo durante un periodo de quince (15) días calendario. Al día hábil siguiente a la recepción de este comunicado, nuestro operador se comunicará contigo para concertar una cita e indicarte los términos y las condiciones bajo los cuales te brindaremos este servicio.

Si tienes alguna inquietud adicional, no dudes en comunicarte con nosotros de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde un celular: # 265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional: 018000 51 35 00

Visítanos: www.allianz.co.

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

22 de Noviembre de 2023

En atención a su requerimiento, en el que solicita la desafectación de su póliza, con ocasión del siniestro reportado bajo el número arriba citado, nos permitimos informarle que una vez analizadas las condiciones en que ocurrió el evento, pudimos comprobar que la responsabilidad del accidente no recae en el conductor de su vehículo, por lo que atendimos favorablemente su solicitud.

Si tienes alguna inquietud adicional, no dudes en comunicarte con nosotros de forma gratuita a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde un celular: # 265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional: 018000 51 35 00

Visítanos: www.allianz.co.
Allianz Seguros S.A.

Representante Legal

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C. noviembre 24 de 2023

Señor
BUENO ESPITIA KEVIN ANDRES
Cali

Asunto: Respuesta de Queja **No. REC 23-0004208**

Respetado Sr. Bueno:

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través de Call Center, en referencia a vehículo de reemplazo, le informamos, le informamos que:

Analizado su caso, identificamos que el día 30 de octubre de 2023, recibimos una comunicación por su parte, en conocimiento de su beneficio, brindamos información con relación al vehículo de reemplazo con el que cuenta con base a su siniestro reportado en días pasados, el asesor de call center que valida su solicitud realiza las actualizaciones necesarias y procede a validar disponibilidad más cercana, cita que es asignada para el día 30 octubre de 2023 a las 14:30 hrs, con una fecha de devolución programada para el día 14 de noviembre de 2023 a la misma hora en la ciudad de Cali, servicio que es asignado de manera satisfactoria y sin novedad alguna.

Una vez se encuentra en nuestras instalaciones, el asesor de servicio procede a realizar las validaciones correspondientes y el pre - alistamiento correspondiente, asignando de esta manera un automóvil Nissan March de placas FVQ287 de transmisión mecánica, anexa las novedades correspondientes en el acta de entrega y realiza la asignación, la cual es presentada sin novedad alguna de su parte, asi mismo se da inicio al servicio.

No obstante, evidenciamos que se realizó la asignación dentro de los tiempos estipulados por su aseguradora asi mismo no contamos con ninguna novedad escalada por su parte a nuestras líneas de atención, por el estado y aseo como es mencionado, con el fin de haber otorgado un seguimiento en referencia a la novedad escalada por su parte, con base a las características mencionadas con las que su automóvil entregado no contaba es importante informarle que la asignación que le fue realizada corresponde a la cobertura y disponibilidad del proveedor tal y como se encuentra estipulado en su póliza.

En relación con la atención brindada por parte de nuestros colaboradores, aclaramos que se realizarán las validaciones internas con relación a la atención brindada, Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio y gracias a su retroalimentación hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos.

Es importante aclarar que los vehículos fueron sometidos a un alistamiento previo a su entrega garantizando el cumplimiento de las condiciones de funcionamiento requeridas, alistamiento que incluye verificación de elementos de seguridad, aseo interno y externo, entre otros.

Esperamos haber aclarado sus inquietudes, si tiene algún comentario adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

5 de Diciembre de 2023

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

En atención a tu comunicación te informamos que según lo informado por el taller en días pasados se evidenció el reingreso del vehículo donde fueron corregidas todas las novedades encontradas correspondientes a lo intervenido en la reparación.

Adicional a ello aclaramos que en la reparación autorizada por la compañía solo se intervienen las áreas y piezas afectadas en el evento reportado..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.
Allianz Seguros S.A.

Representante Legal

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

13 de Diciembre de 2023

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

Te informamos que el taller se comunicará el día 14 de diciembre para coordinar el ingreso del vehículo, realizar los ajustes necesarios y evaluar la novedad manifestada. Pedimos disculpas y aseguramos que tomaremos las medidas correctivas pertinentes en el taller para evitar que esta situación se repita..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.
Allianz Seguros S.A.

Representante Legal

Allianz

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 28 de diciembre de 2023

Señor
KEVIN ANDRES BUENO ESPITIA,
Cali- Valle del Cauca

Asunto: Respuesta comunicado

Respetado Sr. Bueno,

Recibimos su solicitud en días pasados, en la cual nos manifiesta su inconformidad con los resultados de las operaciones realizadas en la reparación de su vehículo por los daños causados en el siniestro reportado el día 11 de octubre de 2023 y solicita el cambio de los boceles laterales traseros del vehículo, informamos que:

Analizado su caso, después de un análisis de exhaustivo, junto al taller hemos autorizado el cambio de las piezas mencionadas anteriormente para garantizar un ajuste óptimo en las reparaciones. Queremos asegurarle que estas piezas serán reemplazadas como nuevas y la intervención se llevará a cabo únicamente como parte necesaria de las reparaciones derivadas del siniestro.

Aclaramos que una vez el taller cuente con las piezas disponibles realizaremos el contacto y notificación para ingresar el rodante nuevamente. Lamentamos cualquier inconveniente experimentado durante esta reclamación.

Cordialmente,

Luis David Riveros Cruz
Analista
Motor Vicepresidencia de Claims y Transformación
Gerencia Indemnizaciones Autos

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

2 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

Te informamos que debes acercarte nuevamente al taller para validar si las novedades encontradas en el vehículo corresponden a resultados o consecuencias de la reparación o la reclamación presentada.Quedamos atentos a cualquier inquietud adicional en el proceso.
Lamentamos informarte que no podemos realizar una extensión para el vehículo de reemplazo toda vez que el servicio suscrito y adquiridocon la póliza establece que la prestación del vehículo de reemplazo corresponderá únicamente a 15 días calendario..

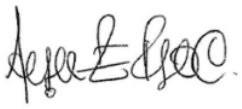
Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.
Allianz Seguros S.A.



Representante Legal

Allianz Seguros S.A.
Cra. 13a No.29-24
Bogotá - Colombia

Celular: #265
Bogotá: 601 5941133
Línea Nacional: 018000 513500
Visítanos: www.allianz.co

Allianz

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá, 16 de enero de 20244

Señor,
KEVIN ANDRES BUENO ESPITIA,
Cali, Valle del Cauca

Respuesta derecho de petición **No. RFC 24/0000030**

Respetado Sr. Bueno,

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio, referente su inconformidad por los daños adicionales encontrados en el vehículo de placa FNX589, manifestando que deben ser atendidos como garantía de las reparaciones llevadas a cabo por los hechos ocurridos el pasado 11 de octubre de 2023 le informamos:

Analizado su caso, procedimos a realizar de nuevo el análisis pericial de modo, tiempo y lugar de los hechos estableciendo que los daños reclamados particularmente la ruptura del bómper, la afectación en la farola trasera derecha y las novedades en los sensores y Cámara de reversa ,no son coincidentes con la mecánica de colisión del evento inicialmente reportado cuyas afectaciones fueron corregidas entregando el vehículo en óptimas condiciones.

Ahora bien, realizando un análisis del choque es posible determinar que de acuerdo al nivel de impacto, los daños presentes actualmente en el vehículo corresponden a un evento adicional que no tiene cobertura de garantía por las reparaciones efectuadas. En la misma línea precisamos que estos daños se encuentran excluidos de manera taxativa en la póliza contratada la cual establece:

" I.I. Exclusiones para todos los amparos y asistencias

25. Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación." (Cursiva fuera del texto original).

Finalmente aclaramos que de acuerdo a lo anterior no es posible acceder favorablemente a su solicitud sobre la asignación del vehículo en un nuevo taller, ni ampliar la cobertura del vehículo de reemplazo toda vez que el servicio suscrito y adquirido con la póliza establece que la prestación corresponderá únicamente a 15 días calendario

Esperamos haber aclarado sus inquietudes, si tiene algún comentario adicional puede comunicarse a nuestras líneas de atención, desde celular al #265, en Bogotá 601 5941133 o línea nacional 018000 513500. Si lo desea puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co

Allianz | 150 años

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D,C, 19 de enero de 2024

KEVIN ANDRES BUENO ESPITIA
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja **REC 24-0000197**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
ALLIANZ SEGUROS S.A.

Hola Kevin Bueno,

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través del Call Center, referente a la solicitud de garantía de la reparación del vehículo de placas FNX589, en el accidente acaecido el pasado 11 de octubre de 2023, te informamos lo siguiente:

Con ocasión del evento ocurrido el día 11 de octubre de 2023, en el cual se vio involucrado el vehículo de placas FNX589, nos permitimos precisar que una vez recibida su solicitud de garantía por los daños al vehículo asegurado, procedimos a inspeccionar y diagnosticar los mismos, estableciendo que el daño que presenta el paragolpes trasero, no es coincidente con la mecánica de colisión del evento reclamado, pues el vehículo se entregó en optimas condiciones y el daño es ocasionado por otro evento.

"*III. Exclusiones para todos los amparos*

u. Daños que no hayan sido causados en el siniestro reclamado, ni en la fecha de ocurrencia de éste y que de acuerdo con el análisis pericial de Allianz no tengan relación ni concordancia con la mecánica de la colisión que motiva la reclamación." (Cursiva fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, ALLIANZ SEGUROS S.A. ratifica sobre la reclamación presentada frente al siniestro del asunto de manera seria, formal y oportuna de conformidad con lo estipulado en la ley, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Ahora bien, puede solicitar revisión en el taller excelencia Cali, para realizar el peritaje, agradecemos remitir la solicitud a través del correo electrónico nilton.cerquera@allianz.co para coordinar la inspección y validar los daños indicados y las operaciones realizadas en el taller Renovautos de la ciudad de Cali

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

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

23 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

Agradecemos llevar el vehículo al taller excelencia de la ciudad de cali
dirección Cra 5 N No. 38 AN- 78 para poder validar los daños reportados por usted.
quedamos al ingreso del rodante para continuar con el proceso.

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.

Luisa Robayo
Vicepresidente de Operaciones, Claims y Transformación

Allianz Seguros S.A.

Asegurado: BUENO ESPITIA, KEVIN ANDRES
Póliza: 023242546
Siniestro: 132149712
Matrícula: FNX589

30 de Enero de 2024

Asunto: Información de tu reclamación
Placa del vehículo: FNX589
Siniestro: 132149712

Hola,

le informamos que luego de realizar el diagnóstico del bómper y daños reportados por usted, le indicamos que no podemos atender favorablemente la garantía; ya que el daño que presenta el bómper no guarda relación con la mecánica de colisión del evento y las reparaciones realizadas por el taller Renovautos de la ciudad de Cali..

Esperamos haber aclarado tus inquietudes. Si tienes algún comentario adicional, comunícate a nuestras líneas de atención al cliente:

Desde celular: #265
Bogotá: (601) 594 11 33
Nacional 018000 51 35 00

También, puedes escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.
Por favor, no respondas este correo.

Cordialmente,

Allianz Seguros S.A.

Luisa Robayo
Vicepresidente de Operaciones, Claims y Transformación

Allianz Seguros S.A.