Allianz

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 10 de mayo de 2023

Doctor
TULIO HERNAN GRIMALDO LEON
Defensor del Consumidor Financiero
defensoriaallianz@gmail.com
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta comunicado queja **No. RDC 23-0000098**

Respetado Doctor Grimaldo:

Analizado el caso, identificamos que las inconformidades manifestadas por nuestro asegurado con la reparación realizada a su vehículo de placa IJP887, con ocasión a la reclamación presentada por los daños causado en el accidente de tránsito ocurrido el día 10 de octubre de 2022.

Al respecto, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado el reclamo en las instalaciones del Metrokia de la de la ciudad de Villavicencio, realizamos un análisis pericial de las afectaciones sufridas por el automotor y autorizamos al taller, a realizar las intervenciones necesarias, en aras de restituir las condiciones que tenía el rodante antes de que ocurriera el accidente ya mencionado.

Ahora bien, es importante precisar que, al analizar los daños adicionales reclamados por el asegurado, estos daños en amortiguadores traseros, ballestas y housing, presentan desgaste por el trabajo al cual se encuentra sometido el vehiculo constantemente y a una falta de mantenimiento oportuna, Adicionalmente se evidencian fugas en el housing, piezas torcidas y con evidente desgaste por uso al igual que la caja de dirección del vehiculo que presenta ruidos excesivos y una desalineación, Por otro lado, se presentan daños en los rines y una diferencia de color en la latonería del vehículo por el desgaste que presenta la pintura. En adición a ello, las líneas de frenos se encuentran en mal estado, junto con el booster y el freno de mano, por lo cual se recomendó al asegurado retirar el vehiculo en grúa ya que es un vehiculo que no se encuentra en condiciones de ser operado aclarando que la reparación en lo que concierne al siniestro reportado ya finalizo.

Por último, el vehiculo presenta manipulación del arnés eléctrico el cual genera recalentamiento en componentes y puede llegar a originar corto circuito, desencadenando una incineración. Por lo anterior pudimos establecer que estos daños no son susceptibles de cobertura con cargo a la reclamación presentada, toda vez que el condicionado de la póliza contratada por usted, establece:

"(...) III. Exclusiones para todos los amparos.

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)

“2.1.4 ¿Qué no cubre?

a. **Daños o fallas del vehículo por**: el uso, desgaste, falta de mantenimiento o lubricación, uso indebido o no recomendado por el fabricante, **defectos de fabricación, eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos no causados en un accidente de tránsito** a menos que estos causen el incendio, vuelco o choque del vehículo asegurado.” (Subrayado y negrilla fuera de texto).

Ahora bien, Allianz Seguros y Metrokia reconoció que existió una demora en el proceso de reparación, por lo cual, se realizó un contrato de transacción por gastos de movilización por un valor de UN MILLON DE PESOS ML/CTE ($1.000.000.oo) que, a pesar de que las demoras en la reparación son atribuibles al taller, se acordó pagar esta suma; no obstante, a la fecha nuestro asegurado no ha suministrado los contratos de transacción y por ende, no ha sido posible realizar el desembolso de este dinero.

La notificación formal con la objeción será remitida en los próximos días, por lo anterior, lamentamos informarle de manera seria, formal y oportuna, conforme a lo estipulado en la ley, que no nos es posible atender favorablemente su solicitud de indemnización, negando cualquier pago que se pretenda por este concepto.

Adjunto, se realizará el envío del informe pericial y del informe técnico suministrado por el taller en donde se evidencian las falencias anteriormente descritas y la reparación realizada en el taller.

“Allianz de acuerdo con su Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC), y en concordancia con el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, manifiesta que las decisiones del Defensor del Consumidor Financiero no son vinculantes para la compañía”.

Cordialmente,

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente