Bogotá, 24 de junio de 2024

**EDWIN ALEXANDER AGUILAR PARDO**

Bogotá

Asunto: Respuesta requerimiento No. **RFC 24-0003064**

**Hola Edwin Alexander,**

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de buzón servicio al cliente, donde manifiesta las inconformidades en la reparación de su vehículo de placas DNK446, referente a las intervenciones realizadas en el taller asignado, te informamos:

Analizando el caso y dando respuesta te indicamos que, de acuerdo con dar claridad a tus inquietudes citamos lo siguiente:

Informamos que de acuerdo con lo descrito en la póliza suscrita nos cita lo siguiente:

**II.II.II. Daños de menor cuantía.**

***a.*** *“Allianz elegirá un taller y asumirá el costo de las reparaciones, el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no son reparables.*

***d.*** *Allianz tiene la facultad legal de elegir la forma en la que se efectúa el pago de la indemnización, esto es, mediante pago en dinero, o mediante la reparación o reconstrucción del vehículo asegurado o de sus partes.*

Para efectos de garantía se requiere realizar el acercamiento al taller asignado Multiservicios Tecnicars, y así bajo las novedades reportadas de su vehículo, el taller asignado debe validar la solicitud de la garantía ya que nuestros talleres aliados contractualmente cuentan con este respaldo post reparación.

El taller asignado tiene la facultad para reparar los vehículos asignados, ofrecemos el total respaldo en la garantía correspondiente a las piezas instaladas en lo que refiere, latonería, pintura, y mecánica, siempre y cuando aplique dicha garantía.

Informamos que los repuestos faltantes se encuentran en taller para finalizar las correcciones acordadas a fin de culminar la reparación, y aún no reportamos el ingreso del rodante, por lo anterior lo invitamos a realizar el acercamiento al taller asignado a fin de realizar las instalaciones de las refacciones pendientes.

Si lo desea, le brindamos una vez se entregue el rodante por parte del taller, realizar inspección post reparación en la entidad Colserauto a fin de validar las intervenciones realizadas.

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

Te recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información te invitamos a visitar nuestra página web en la sección “Defensor del Consumidor Financiero” en el siguiente link: [*https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html*](https://www.allianz.co/legales/consumidor-financiero/Defensor-Consumidor-Financiero.html)

Cordialmente,



**Adriana Castro E.**

**Directora Oficina del Cliente**