



Bogotá D.C., 21 de mayo de 2024
PQR 221806

Apreciado (a)
HERNANDO RODRÍGUEZ ARBOLEDA
Correo electrónico jdrodriguez0127@gmail.com

REFERENCIA **RESPUESTA A PETICION, QUEJA Y/O RECLAMO**
RODANTE DE PLACA JSZ605 (asegurado)

Apreciado (a) señor (a) Rodríguez Arboleda, reciba un cordial saludo

En MAPFRE, buscamos cada día mejorar en todos nuestros procesos y tomamos como prioridad cada petición, queja, reclamo y sugerencia de nuestros clientes y de terceras personas, ya que esto nos permite mejorar permanentemente para prestarle el mejor servicio y así consolidarnos como su aseguradora global de confianza.

Dado lo anterior y con relación a la solicitud presentada ante la compañía el día 07 de mayo de 2024. donde se observa lo siguiente:

"El día 23 de marzo, el vehículo asegurado tuvo un accidente en el cuál falleció una persona, consigo se está llevando un caso penal , y me gustaría saber si me podrían brindar el acompañamiento de un abogado de esta área".

Cursiva fuera del texto

Ahora bien, con base en lo anterior, amablemente informamos que la firma asignada para el acompañamiento de nuestro asegurado y/ o conductor dentro del proceso penal es HAZ ABOGADOS, correo hugo.zapata@hazabogados.com, el doctor Hugo Zapata, se comunicara con usted en aras de brindar la información correspondiente y actualizaciones procesales a la fecha.



Esperamos haber atendido su solicitud de forma clara, suficiente y oportuna.

Recuerde para cualquier información puede contactarnos durante las 24 horas marcando en Bogotá (601)3077024, desde celular # 624, en el resto del país 018000519991, o si lo prefiere a través de nuestra página Web www.mapfre.com.co – clientes.mapfre.com.co.

Si no se encuentra conforme con la presente respuesta y desea interponer su queja ante el Defensor del Consumidor Financiero, a continuación, le informamos sus datos de contacto: correo electrónico defensoriamapfre@gmail.com, teléfono fijo: (601) 4587174, celular: 3123426229 dirección de oficina: Carrera 13 # 29-21 Oficina 221 Bogotá.

PAOLA ANDREA MOLINA C
APODERADA GENERAL
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.
Elabora: mlizeth