

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C, 27 de diciembre de 2024

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

Asunto: Respuesta queja No. **RDC 24-0000410**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por el Sra. Franquelina Rodríguez David, le informamos lo siguiente.

Analizado el caso, en relación con el extravío de la tarjeta de propiedad, hemos gestionado para que el Taller Excelencia Allianz Medellín asuma la totalidad de los costos asociados a la expedición del duplicado. Asimismo, respecto a la instalación incorrecta de las llantas, el taller se ha comprometido a realizar los ajustes necesarios para reubicarlas en sus posiciones originales una vez el vehículo sea ingresado nuevamente a sus instalaciones.

Por su parte, el taller designado “Caribe Motor” efectuó un análisis técnico que determinó que las fallas eléctricas actuales, específicamente el sobrecalentamiento del cableado del arnés millare (arnés plancha a bordo), no tienen relación con el siniestro reclamado, el cual consistió en el impacto de una motocicleta en el costado delantero izquierdo del vehículo. De acuerdo con las condiciones generales de la póliza, estos daños no son objeto de cobertura.

“ 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.”*

27. **Daños eléctricos, electrónicos, hidráulicos o mecánicos** que no sean consecuencia de un accidente de tránsito, o fallas del vehículo debidas a su uso normal, desgaste natural, deficiente lubricación o mantenimiento, empleo indebido o no recomendado por el fabricante, evento cibernético, guerra cibernética, deficiencias de fabricación.” (Subrayado y negrilla fuera de texto)

No obstante, con el objetivo de brindar apoyo a la reclamante, Allianz ha autorizado de manera excepcional la reparación del arnés eléctrico en el taller Caribe Motor. Dicha reparación está en proceso,

y la Sra. Rodríguez será informada puntualmente sobre su avance.

En cuanto a los rayones y hundimientos adicionales identificados en el vehículo, el taller Excelencia Allianz Medellín se ha comprometido a repararlos una vez el vehículo reingrese tras las reparaciones del módulo de carrocería. Además, se realizará una inspección exhaustiva para garantizar que el vehículo sea devuelto en óptimas condiciones.

Respecto al servicio de vehículo de reemplazo, la póliza contratada establece una cobertura máxima de 15 días por evento, sin contemplar extensiones, aun en casos en los que el vehículo deba ingresar nuevamente al taller. De igual manera, la póliza no incluye cobertura para gastos de movilización adicionales. Estas condiciones están claramente estipuladas en los términos contractuales de la póliza y se aplican de manera uniforme, por lo cual no es posible atender dichas pretensiones.

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 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,



Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente