

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 7 de febrero de 2025

BERNARDO BIELOSTOTZKY BERMUDEZ
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 25/0000058**

Hola Bernardo,

En atención a tu solicitud recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a tu inconformidad en la definición de tu reclamación, te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, nos permitimos precisar que una vez nos fue notificada tu reclamación procedimos a asignarte el concesionario Colautos representante de la marca de tu vehículo en el país para la atención de tu reclamación. Seguido de ello, procedimos a validar cada una de las afectaciones de tu automotor y acorde a validación realizada nos confirmaron la no disponibilidad de piezas para realizar la reparación de tu automotor por lo que informamos que el caso sería tramitado como arreglo directo.

Ahora bien, dado la reevaluación de la valoración establecimos que los elementos afectados son Eje cardánico delantero, Aceite ATD-FZ, Yugo eje cardánico delantero, cruceta eje cardánico, cruceta eje cardánico, diferencial delantero y caja de transferencia; es por ello que el día 6 de febrero nuestro analista te contacto para informarte la cuantía de la indemnización a realizar (\$21.843.000) menos el deducible pactado en la póliza el cual es de 1.1 salarios mínimos mensuales legales vigentes.

Finalmente, la no la no disponibilidad de piezas es atribuible directamente al representante de la marca de tu vehículo en el país situación ajena a la compañía es por ello que, nuestro funcionario te contacto para informarte la indemnización a realizar así mismo el condicionado de la póliza informa:

“II.II.II Daños de menor cuantía

a. Allianz indemnizará al asegurado reparando, reponiendo o pagando en dinero, siendo la aseguradora la que tome la decisión sobre la forma en la que se indemnizará.

b. Allianz elegirá el taller y asumirá el costo de las reparaciones, o el reemplazo de las piezas, partes o accesorios del vehículo que no sean reparables. Si alguno de estos elementos no se encuentra con los representantes de la marca en el país, Allianz pagará al asegurado el valor del mismo según la lista de precios a la fecha de la marca. En cursiva y subrayado fuera de texto

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>

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'KDA', written in a cursive style.

Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente