



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., agosto 29 de 2022

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

Asunto: Respuesta comunicado queja **No. RDC 22-0000090**

Respetado Doctor Grimaldo:

En atención a su solicitud recibida en días pasados, referente a la queja presentada por la Sra. HADA VICTORIA RODRIGUEZ LOZANO, le informamos lo siguiente.

Analizado el caso, nos permitimos informarle que una vez nos fue formalizado su reclamo, realizamos un análisis pericial de las afectaciones sufridas por el rodante y autorizamos al taller Automotor.co de la ciudad de Bogotá, a realizar las intervenciones necesarias, para restituir las condiciones que tenía el vehículo antes de que ocurriera el accidente mencionado. No obstante, durante el proceso de reparación surgieron algunos imprevistos, que causaron retrasos en el proceso de reparación y que nos impidieron cumplir con lo estimado inicialmente.

En adición a ello, es importante precisar que los avances en el proceso de reparación dependen de la disponibilidad de piezas de recambio que ofrece el fabricante del automotor, no obstante, debido a los inconvenientes que hemos tenido durante el proceso, acordaremos con usted indemnizarle la suma de UN MILLON DE PESOS M/CTE (1.000.000.00), para resarcir los perjuicios causados por la inmovilización del vehículo; donde ya se realizó un adelanto de CUATROCIENTOS MIL PESOS M/CTE (400.000.00).

Dicho esto, le manifestamos que a la fecha se encuentra pendiente el suministro de dos piezas de recambio, que esperamos tener disponibles a partir del próximo 5 de septiembre en las instalaciones del taller Automotor.co, y así, continuar con el proceso de reparación para entregar el rodante a usted en el menor tiempo posible.

De otra parte, le informamos que una vez nos es formalizado un reclamo con cargo a la cobertura de Daños de Menor Cuantía, realizamos un análisis pericial para determinar cuáles son las intervenciones que se deben realizar a cada vehículo, y para su reclamo en particular, establecimos en un principio que las afectaciones de la puerta trasera izquierda podrían ser reparables, sin embargo, al iniciar con las intervenciones en este elemento, determinamos que no era posible garantizar el cumplimiento de los parámetros establecidos por el fabricante, por lo que autorizamos la sustitución de este elemento. Haciendo énfasis, en que las piezas de recambio utilizadas durante el proceso de reparación son nuevas y originales, y suministradas por los distribuidores autorizados por la marca de su vehículo en el país.

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,

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'AR' followed by a period.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente