



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 30 de agosto de 2022

Señora
HADA VICTORIA RODRIGUEZ LOZANO
Chía-Cundinamarca

Asunto: Respuesta comunicado **No. RSF 22-0000627**

Respetada señora Hada Victoria,

Recibimos su requerimiento a través del ente de control en días pasados, en el cual nos manifiesta su inconformidad por los retrasos en el proceso de reparación, de los daños que sufrió su vehículo de placa DBT353, en el accidente de tránsito ocurrido el día 23 de mayo de 2022.

Al respecto, 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.

Le recordamos que la Compañía cuenta con la figura de Defensor del Consumidor Financiero, para conocer en detalle su información le 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 the initials 'AR' followed by a stylized flourish.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente