

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 19 de septiembre de 2024

XEIDEL LIZETH RAMÍREZ SAMORA
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000632**

Hola Xeidel

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la objeción emitida por la compañía por los daños presentes en el vehículo RIK274 tras el evento ocurrido el pasado 21 de julio.

Al respecto, nos permitimos informarte que hemos analizado tu caso y entendemos tu inconformidad con la decisión inicial del perito asignado y, en respuesta a ello, hemos procedido a realizar una revisión exhaustiva de las partes afectadas del vehículo. En esta nueva evaluación, determinamos que los daños solicitados para incluir en la orden de reparación serán cubiertos, exceptuando los relacionados con el sistema de suspensión y el canister del automotor.

Respecto al sistema de suspensión, los componentes presentan un desgaste propio del uso regular y falta de mantenimiento preventivo del vehículo, lo cual se considera un desgaste natural. Es importante mencionar que, de acuerdo con las condiciones de la póliza suscrita, los daños causados por falta de mantenimiento o desgaste natural están expresamente excluidos de la cobertura, así;

“(...) I.I Exclusiones para todos los amparos y asistencias

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).

En cuanto al canister y sus conectores, tras la inspección técnica, se verificó que no presentan daños derivados del siniestro, como roturas o desgarros que pudieran estar asociados al evento reportado. La desconexión observada es precisa y no atribuible al impacto.

Por lo anterior, te confirmamos que se procederá con la autorización para la reparación de las piezas afectadas, con excepción de los componentes mencionados. El taller encargado ya ha sido notificado para continuar con el proceso de reparación y, además, le solicitamos dar prioridad a este proceso para gestionar la entrega del vehículo reparado en el menor tiempo posible.

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 read 'KDA', is positioned above the printed name and title.

Karen Diaz Amariles
Directora Oficina del Cliente