UNIVERSIDAD NACIONAL DE COLOMBIA

Fabian Mauricio Castro Cortes <fmcastroc@unal.edu.co>

Queja contra Automotor.co asesor Juan Camilo Farfán

Fabian Mauricio Castro Cortes <fmcastroc@unal.edu.co> 6 de octubre de 2022, 10:02
Para: servicioalcliente@allianz.co

Cordial saludo.

El 26 de agosto se activó el servicio de Allianz seguro de vehículos que hasta el momento ha tenido excelente servicio, específicamente con el taller COLWAGEN, donde se han atendido las revisiones periódicas sin complicaciones y excelente servicio.

En esta ocasión el servicio se autorizó a Automotor.co con el asesor Juan Camilo Farfán, quien me brindó un teléfono corporativo para el seguimiento de la reparación. Sin embargo no se si es por falta de personal o actitud del asesor, pero en todo el tiempo que el servicio se inició (ya mes y medio), he escrito pocas veces de las cuales es bastante difícil que conteste. Entiendo q habrá clientes intensos e inconformes, pero escribir pocos de TODOS lo que el carro lleva allí, y lastimosamente tener q volver a escribir porq la información no fue verídica o incompleta es una falta al servicio que Allianz viene prestando expeditamente. Son una excelente aseguradora, pero tener convenio con este taller y personal solo bajan la calidad de su servicio.

Primero me comento que las piezas llegaban el 5 de septiembre, que él me avisaba, UNA SEMANA después le escribo para ver cómo va el proceso (12 de septiembre) sin obtener respuesta, le escribo de nuevo y me dice q terminaron de llegar el día anterior, por fin logramos concretar la entrega del vehículo para el martes 20 de septiembre, me dijo q el arreglo se tardaba de una a dos semanas. Hoy 6 de octubre ha sido imposible saber el estado de reparación, siempre da una información incompleta y seguimos con los mismos interrogantes. Después de insistirle por fin me dijo de forma incompleta q estaba en cabina de pintura y q ya me informaba fecha de entrega, pero hasta el momento sigo esperando la información. El taller y mucho menos el asesor no están dando la confianza a los usuarios, se que no es un caso aislado por los comentarios q escuché el día q entregué el vehículo. Actualmente no se si el vehículo está bien, no sé si le están cambiando partes o que otras modificaciones no autorizadas le están haciendo para que sean tan escuetos con la información. Si el vehículo presenta fallas mecánicas al salir del taller culpó directamente a Automotor.co y a su asesor por tan mala gestión sobre el proceso.

Me comuniqué a la línea de servicio de Allianz quienes también intentaron comunicación con el taller sin lograr respuesta. Me dieron este correo para iniciar este proceso.

Quedo atento a respuesta. Gracias.

Fabián Mauricio Castro Cortés MD.
Universidad Nacional de Colombia
Especialista en Medicina de Emergencias
Universidad del Rosario - Fundación Santa Fe de Bogotá