



## CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 5 de octubre de 2023

Señor  
**FABIAN MAURICIO CASTRO CORTES**  
Bogotá D.C

Asunto: Respuesta comunicado **No. RSF 23-0000848**

**Respetado señor Castro,**

En atención a su queja recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, en la cual nos manifiesta su inconformidad debido a la reparación efectuada al vehículo ELP837 por el taller de Excelencia 235 de la ciudad de Bogotá, informamos que.

En primer lugar, debemos mencionar que el taller Excelencia 235 va a cubrir la garantía acordada a su vez se procederá a solicitar los vidrios panorámicos delantero y trasero los cuales están programados para entrega la próxima semana, por consiguiente el taller se comunicarán con usted vía telefónica para realizar el agendamiento del ingreso del vehículo al taller para realizar la instalación de los panorámicos y la atención al cliente.

Al respecto, debemos mencionar que lo indicado por usted ya fue notificado a la gerencia del concesionario, con el fin de poder exponer las oportunidades de mejora con el servicio brindado, y que situaciones como estas no se vuelvan a presentar en el futuro, por lo que le ofrecemos una sincera disculpa por la percepción recibida de parte de la compañía y del taller.

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](mailto: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,

**Adriana Rocío Castro Espinosa**  
**Directora Oficina del Cliente**