



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 18 de enero de 2024

DANIEL ALBERTO GORDON RAMIREZ

Villavicencio - Meta

Asunto: Respuesta queja **No. RFC 24-0000226**

Respetado Sr. Gordon

En atención a su solicitud recibida en días pasados a través del buzón de servicio al cliente, referente a su inconformidad por las fallas en la reparación de su vehículo de placas JXY268, en el accidente acaecido el pasado 28 de septiembre de 2023, le informamos:

Analizado su caso, identificamos que al validar con nuestro perito y el taller Alborautos Cali, están realizando la corrección en la tonalidad de la pintura con casa matriz; por otra parte, nos comenta que se contactarán con usted para ingresar el vehículo posterior al lunes 29 de enero de 2024 para realizar la corrección de la pintura y validar la inconformidad presentada sobre el elevador del vidrio de la puerta sobre la anomalía detallada por usted.

Lamentamos la experiencia que ha tenido con nuestro servicio y gracias a sus comentarios hemos identificado oportunidades de mejora en nuestros procesos.

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 "AR" followed by a stylized flourish.

Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente