

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 21 de febrero de 2024

DANIEL ALBERTO GORDON RAMIREZ
Villavicencio - Meta

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000149**

Hola Daniel Alberto,

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente a la garantía de la tonalidad de la pintura de su vehículo de placas JXY268, adicional la falla en los cauchos de a puerta, te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, identificamos que al validar con el concesionario Alborautos de la ciudad de Yopal, que a su vez es el representante de la marca del vehículo, sobre la tonalidad de la pintura de la puerta y costado sobre la reparación efectuada en sus instalaciones; el taller nos informa que debido a unas fallas en su laboratorio de colorimetría, presentó calidad baja de la pintura del vehículo; es por ello que solicitamos a la gerencia del taller una respuesta sobre el ingreso de tu vehículo para realizar la corrección de la pintura.

Nos informa el concesionario que te citarán para el próximo 29 de febrero para aplicar la corrección de la pintura de su vehículo; adicional, realizar la revisión y corrección de los cauchos de la puerta informada en tu requerimiento. Lamentamos lo sucedido, y aunque en principio la falla de la reparación es debido a un tema de calidad del representante de la marca, estamos haciendo todo de nuestra parte con el concesionario, para ingresar el vehículo y realizar las correcciones pertinentes

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

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,



Adriana Castro E.
Directora Oficina del Cliente