

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 08 de abril de 2024

DANIEL ALBERTO GORDON RAMIREZ
Villavicencio

Asunto: Respuesta queja No. **RSF 24-0000260**

Hola Daniel,

En atención a tu inconformidad recibida en días pasados a través de la Superintendencia Financiera de Colombia, referente al fallo en la tonalidad de pintura y solicitud de descuento en el valor de la renovación de la póliza, te informamos lo siguiente:

Analizado tu caso, identificamos que el taller ha presentado varios fallos en proceso de colorimetría para generar una formulación adecuado en el tono de pintura y superficie, nos han informado que han asignado una nueva cita para el día 9 de Abril, con el fin de generar nuevamente la formulación del color y proceder con el proceso de intervención en las piezas afectadas, ante el descuento en la renovación de la póliza indicamos que no es viable dado que los inconvenientes y reprocesos en la reparación obedecen a causas externas a la gestión de la compañía. Te confirmamos que hemos asignado un analista que se encargara de realizar el respectivo seguimiento con el taller una vez se confirme el ingreso del vehículo y te contactara para acompañarte en tu proceso.

Lamentamos la experiencia que has tenido con nuestro servicio, te ofrecemos nuestras disculpas 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