

CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Bogotá D.C., 07 de julio de 2020

Señor
LUIS ARNULFO MORALES GUZMAN
Bogotá D.C.

Asunto: Respuesta queja **No. RSF 20-0000242**

Respetado Sr. Morales,

Recibimos su solicitud a través del buzón servicio al cliente, en días pasados, con respecto a su inconformidad por la demora en el proceso de reparación de su vehículo.

Una vez analizado su caso, nos permitimos informarle que, debido a la no disponibilidad de repuestos ofrecido por el representante de la marca en el país, no ha sido posible culminar la reparación del vehículo, toda vez que fue necesario importarlos; sin embargo, la totalidad de estos ya se encuentran en el taller, por lo cual su vehículo se encuentra en proceso de armado y cuenta con fecha tentativa de entrega para el 07 de julio de 2020.

Finalmente, atendiendo su solicitud de indemnización por el tiempo de permanencia de su vehículo en taller, le informamos que la póliza contratada para el vehículo asegurado no cuenta con la cobertura de gastos de movilización; sin embargo, tiene contratado el amparo de vehículo de remplazo por un periodo de 15 días calendario, el cual puede solicitar en nuestra línea de atención al usuario #265.

Agradecemos su comprensión y esperamos que nuestra respuesta haya aclarado todas sus inquietudes. Si tiene alguna otra duda o comentario adicional puede escribirnos al correo electrónico servicioalcliente@allianz.co.

Si tiene alguna duda adicional puede escribirnos al correo electrónico cristian.araque@externos.allianz.co.

Le recordamos nuestras líneas de atención:

- Celular #265
- En Bogotá al 5941133
- Línea nacional 018000 513500

Nuestra ambición es ser **la mejor**
y más confiable aseguradora de Colombia.



CONECTADOS CON NUESTROS CLIENTES

Cordialmente,



Adriana Rocío Castro Espinosa
Directora Oficina del Cliente

Nuestra ambición es ser **la mejor**
y más confiable aseguradora de Colombia.

Allianz 