

Conectados con nuestros asegurados

Bogotá D.C., 16 de mayo de 2024

Señor:
EDWIN ARMANDO GARCIA JURADO
Ciudad

Respuesta requerimiento
Asunto: Información de póliza de vida
Número de contrato
Tomador – Asegurado

RFC 24-0002240
150054221
410007029100
Francisco Gilberto Vallejo Giraldo

Hola Edwin,

En atención a tu requerimiento actuando como apoderado del señor Francisco Gilberto Vallejo Giraldo, tomador de la póliza de vida mencionada en el asunto sobre la cual nos solicitas información, nos permitimos brindar la respuesta de la siguiente manera:

El señor Francisco Vallejo adquirió inicialmente, específicamente el 27/07/1999 un producto de vida denominado Hoy y Mañana bajo el número 803007050-6 el cual recaudó en un único pago. Este seguro previa autorización por parte del Asegurado fue rescindido y convertido a un nuevo seguro denominado PIVI – Plan Ideal Vida Inversión bajo el número **150054221** atado al número de contrato **410007029100**. Los valores generados a la fecha de rescisión de la póliza Hoy y Mañana fueron trasladados para la apertura del producto PIVI. De dichos valores que constituyeron el valor de fondo inicial, la Compañía descontó mensualmente acorde con la autorización otorgada, la prima del seguro de vida.

La opción de traslado del seguro de vida Hoy y Mañana al nuevo producto Plan Ideal Vida Inversión, le permitía continuar al señor Vallejo con la opción de protección como en el seguro de vida Hoy y Mañana, siempre y cuando la póliza de Hoy y Mañana estuviera al día en pago de primas, no tuviera préstamo vigente en el momento del traslado **y no realizara retiro alguno de la cuenta de ahorro individual hasta el cumplimiento de la edad pactada.**

Siendo así las cosas y habiendo aclarado lo anterior, por el hecho del señor Vallejo haber realizado un retiro de \$4.000.000 en el año 2009 sobre el contrato **410007029100** ya no se garantiza la cobertura de la póliza de vida hasta la edad 80 años, únicamente hasta donde se extinguiera el valor aportado en el fondo voluntario, para este caso hasta diciembre de 2016.

Habiendo aclarado todo lo anteriormente expuesto, no es posible acceder a las tres primeras pretensiones enunciadas por lo siguiente:

PRIMERO: Se invalide la cancelación por FALTA DE INFORMACION VERAZ, CLARA Y CONCRETA al momento del cambio de condiciones de la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con numero 08-03-007050 6.

Respuesta: El señor Vallejo firmó el traslado de la póliza de vida Hoy y Mañana al producto Plan Ideal, motivo por el cual no es posible reversar la cancelación de la póliza inicialmente mencionada por cuanto se encuentra no vigente desde el año 2004 (fecha de la solicitud de traslado de la cual adjuntamos copia),

SEGUNDO: *Se continúe con la cobertura propia de la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-007050 6, según las condiciones establecidas para el día 27 de julio de 1999, fecha de toma de la antedicha póliza.*

Respuesta: Tal como lo manifestamos en el punto primero no es posible otorgar nuevamente la cobertura de la póliza Hoy y Mañana por cuanto a solicitud del cliente, el señor Vallejo, esta se rescindió y los valores de dicha cancelación pasaron al contrato del fondo voluntario atado a la póliza de vida Plan Ideal Vida Inversión.

TERCERO: *Se reconozcan como PAGADAS TODAS las primas propias de la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-007050 6, esto en razón a los recibos aportados con esta solicitud.*

Respuesta: Para este punto es importante aclarar que el pago de la prima de la póliza de vida Hoy y Mañana correspondió a un único pago, lo que quiere decir que estaba recaudada en su totalidad. Por otra parte, los aportes realizados por el señor Vallejo fueron directamente al contrato del fondo voluntario, con el fin de que la compañía realizara los débitos mensuales para mantener vigente la nueva póliza de vida adquirida.

Respecto a tus demás interrogantes con el fin de que tengas un poco más de claridad, damos respuesta de la siguiente manera:

1. ¿Cuál fue el asesor (nombre), que informo los cambios en la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-007050 6 a mi representado?

Respuesta: Adjuntamos a esta comunicación copia del contrato del fondo voluntario en el cual se evidencian los datos del asesor.

2. ¿Cuáles fueron los soportes -además del anexo a la misiva del 04 de marzo de 2024- que dan cuenta de la información y asesoramiento dado a mi representado sobre las graves modificaciones que conllevaría el cambio en la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-007050 6?

Respuesta: Adjuntamos copia del condicionado del producto Plan ideal Vida Inversión en el cual puedes realizar la revisión de lo establecido en el nuevo producto adquirido por el señor Vallejo.

3. Si la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-0070506 estaba en calidad de CANCELADA; ¿Por qué se siguió recibiendo por su entidad los pagos a las primas realizados por mi representado?

Respuesta: Los aportes recibidos al contrato del fondo voluntario fueron utilizados para el recaudo de las primas de la póliza Plan Ideal Vida inversión 150054221, esto, debido a que la póliza Hoy y Mañana ya se encontraba cancelada desde el año 2004.

4. Si por su entidad se poseía la información de notificación de mi representado además del email, tales como dirección física y teléfono fijo y móvil; ¿Por qué no se utilizaron para informar las condiciones de mora de las primas entre noviembre de 2016 y noviembre de 2019?

Respuesta: La información se remitió el 19/03/2020 por medio de correo electrónico, teniendo en cuenta que en febrero del mismo año el señor Vallejo hizo llegar soportes de aportes al contrato del fondo voluntario.

5. ¿Por qué solo hasta “2020” (no se especifica en la misiva del 04 de marzo de 2024) se hizo la notificación de mora de las primas pendientes de pago en la póliza SEGURO DE VIDA HOY Y MAÑANA plan temporal a edad 80 años con número 08-03-007050 6?

Respuesta: Tal como lo manifestamos en el punto anterior la información fue remitida en el año 2020, fecha en que el señor Vallejo se contactó vía correo electrónico. Así mismo, es importante aclarar que el señor Vallejo tenía conocimiento de las condiciones de la póliza y lo que acarrearía en caso de no estar al día en las primas del seguro de vida, teniendo en cuenta que el pago de la prima es uno de los elementos esenciales del seguro.

Finalmente, en relación a los aportes realizados al contrato del fondo voluntario te manifestamos que estos fueron consignados posterior a la fecha de la cancelación de la póliza de vida, motivo por el cual el señor Vallejo puede realizar el retiro del dinero disponible en el contrato radicando por medio del correo nidia.forero@externos.allianz.co los siguientes documentos:

Formato de solicitud de retiro de aportes.

Formato de conocimiento de retiro.

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