

Señores.
Delegatura para Funciones jurisdiccionales
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: Camilo Hincapié Gutiérrez
Demandado: Allianz Seguros De Vida S.A.

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

Camilo Hincapié Gutiérrez identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1020424006 de la ciudad de Bello, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra Allianz Seguros De Vida S.A. sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

1. Desde mayo del año 2022 contraté con Allianz una póliza de salud donde me encuentro afiliado junto con mi esposa. La vigencia de la póliza es por un año, en mayo de cada año comienza la nueva vigencia. Y el asesor me informó varias cosas entre ellas me dijo que el incremento en la póliza cada año sólo estaba sujeto al IPC. El valor pagado en la primera vigencia 2022-2023 fue de \$506.015.

2. Para la segunda vigencia 2023-2024 tuvimos un cambio de intermediario (asesor), y con este cambio se alteró el valor de la prima a pagar en la vigencia antes mencionada, el cual ya estaba calculado en el sistema y ya lo habíamos visto (eran \$581.177) pero algo pasó y el valor lo incrementaron por segunda vez a \$613.425, a lo cual hicimos el respectivo reclamo al nuevo intermediario quien lo tramitó con la compañía y lo bajaron al valor que ya habíamos visto en el sistema. Adjunto pantallazo de trámite que hizo el nuevo intermediario donde ella describe el incremento doble que se hizo a la póliza.

Entonces, para la segunda vigencia, por el reclamo que hicimos el valor de la prima pagado quedó en \$581.177, ya que nos hicieron un incremento del **IPC 13.1%** más un **1.912% de puntos adicionales** de los cuales no nos dieron el detalle por lo cual no sabemos a qué corresponden esos puntos adicionales de incremento.

3. Para la tercera vigencia 2024-2025, el valor de la prima es lo que está en controversia, porque nos están diciendo que habrá un incremento del **IPC 9.28%** más un **12.5213% de puntos adicionales** donde tampoco nos quieren dar el detalle de dicho incremento adicional tan exagerado, y el cual arroja un nuevo valor de la póliza de \$708.858 para la nueva vigencia, con el cual no estoy de acuerdo porque me parece abusivo el incremento de puntos adicionales y no quieren darme el detalle en cifras de a qué se debe tal incremento. Comparativamente en la vigencia anterior fueron 1.912% de puntos adicionales y en la vigencia actual 12.5213% de puntos adicionales. Es absurda esa diferencia en los puntos adicionales.

Respecto a este punto, otro detalle que hace parte de la controversia es otro aumento que pretenden hacer al valor de las coberturas. Recibí una llamada la segunda semana de abril del presente año, en la cual una auxiliar de la asesora intermediaria me dice que para la nueva vigencia habrá una ampliación en los valores de coberturas de mi póliza. Lo cual no es algo que yo esté deseando ni solicitando, y manifesté que si eso influye en el incremento del valor de la prima, yo prefiero no tener aumentos en los valores de las coberturas, pero me indica que no es algo opcional, o sea que es obligatorio aumentar los valores de las coberturas, lo cual no comprendo y no me dieron mayor explicación ni detalle de este tema. Y para citar un par de ejemplos que fueron aumentados desmedidamente en su valor de cobertura inicial del 2022 hasta el punto de ser duplicados, traigo a colación la **cobertura para Prótesis** que comenzó en \$21.200.000 en la primera vigencia 2022-2023, luego pasó a ser de \$40.000.000 en la segunda vigencia 2023-2024, y subió a \$44.000.000 para la nueva vigencia de 2024-2025. Otra cobertura que duplicaron es **Enfermedades congénitas** de \$21.600.000, pasó a \$40.000.000 y subió a \$44.000.000 para la nueva vigencia de 2024-2025. Y como esas hay otras duplicadas, y al resto les subieron, pero fue algo que hicieron de manera tajante, mostrándolo como algo obligatorio en donde no hay otra opción más que aceptar, y sin brindarme una información completa y clara de las implicaciones. Y no estoy de acuerdo con estos incrementos en los valores de coberturas que ni siquiera he usado.

4. Mi esposa Johanna Muñoz desde su celular (3232867718) **indagó desde el 13 de marzo 2024 con asesora intermediaria (PALACIO HURTADO LUZ ALBANY)** sobre el incremento para la nueva vigencia, pero **sólo hasta la segunda semana de abril nos dio respuesta sobre el incremento** al valor de la prima de la póliza **para la nueva vigencia que comenzó el 1 de mayo de 2024.** Y este es el hecho del cual adjunto las evidencias correspondientes.

El aviso sobre el incremento en el valor de la póliza nos lo dieron con muy poco tiempo de reacción porque la vigencia terminó el 30 de abril de 2024, no sé con cuánto tiempo de anticipación deben avisarme ese asunto, pero creo que no lo cumplieron. Y no es tiempo suficiente para yo haber podido tomar una decisión respecto a continuar o no con esta póliza, no me dieron tiempo de actuar y tampoco me dieron la información de los motivos del incremento. Entonces se me vulneró ese derecho a tener el tiempo adecuado de poder tomar la decisión de evaluar otra opción.

En chat y audios se puede evidenciar que la intermediaria fue negligente porque no nos informó con tiempo suficiente sobre el incremento que tendría la póliza, también sabía que nos íbamos de viaje y sabía las fechas de ida y de regreso, razón por la cual ella debió ser diligente para informarnos antes de nuestro viaje que iba del 29 de marzo al 7 de abril. En uno de los audios del 13 de marzo nos dijo que más o menos la primera semana de abril nos informaba, y no lo hizo. En otro audio del 13 de marzo nos dijo que el incremento iba a ser un poquito más del IPC, como quien no quiere alarmarnos y quiere dilatar el asunto, y en general se nota una negligencia de su parte al no ser intencional en darnos la información que le estábamos pidiendo y que por derecho debíamos tener con tiempo suficiente, y también se evidencia que fue a nosotros a quienes nos tocó estar detrás de ella preguntándole por la renovación, porque en vista de que la primera semana de abril no recibimos ninguna notificación de su parte, nuevamente nosotros fuimos quienes le volvimos a preguntar la segunda semana de abril, si no es así, no sé cuándo nos hubiera informado del incremento e incluso no sé si tenía intenciones de hacerlo, y en todo caso, la segunda semana de abril ya era demasiado tarde para estar informándonos sobre esto.

Y otro detalle de parte de la asesora que no sé si es relevante, pero prefiero aclararlo, nos dice en un audio que las fechas de renovación son diferentes, que la de mi esposa es la primera semana de mayo mientras que la mía es el 30 de abril. Ambos tenemos la misma fecha de renovación y de vigencia de póliza, y la terminación de nuestra póliza es el 30 de abril, la verdad no sé si la intermediaria pretendía confundirnos con esto o fue una información despiastada que nos dio. Adjunto chat y audios con intermediaria.

5. En el mes de abril solicité a la Superintendencia Financiera una conciliación con la entidad Allianz, la cual se programó para el 13 de agosto de 2024 pero finalmente no se pudo llevar a cabo porque la representante de Allianz, Iveth Zohe Cubillos Mendoza, abandonó la audiencia sin ninguna explicación. Estuve de acuerdo en reprogramar la conciliación y se hizo el 21 de agosto, pero no fue posible llegar a un acuerdo. Adjunto acta de no acuerdo. Quiero resaltar en este punto que la representante de Allianz Iveth Cubillos me solicitó en esa reunión del 21 de agosto que le enviara un derecho de petición directamente a ella con una evidencia que según ella era importante y podría darme la favorabilidad en el caso (me refiero al chat con la intermediaria de la póliza donde se evidencia que no nos avisó con tiempo suficiente sobre el valor de renovación de la póliza). Pero sinceramente la respuesta que me dieron al derecho de petición no parece haber tenido en cuenta la evidencia del chat, y es una respuesta muy a la ligera y sin la intención de atender a los hechos y evidencias presentados. Adjunto derecho de petición y respuesta al derecho de petición.

II. PRETENSIONES

1. Que se obligue a Allianz Seguros De Vida S.A., a revisar los hechos y pruebas de mi demanda, y que teniendo en cuenta lo siguiente:
 - a. las evidencias de la prueba #12 y #13 sobre la negligencia con la que actuó la intermediaria de Allianz para avisarme sobre el valor de renovación de la póliza, y,
 - b. los porcentajes de incremento comparativos de la vigencia anterior y la vigencia actual, de las pruebas #6 y #8,se obligue a Allianz a hacerme una disminución en el valor de la prima que estoy pagando en la nueva vigencia 2024-2025 desde mayo del presente año, es decir, \$708.858 mensuales, valor con el que no estoy de acuerdo porque el % de incremento de los puntos adicionales es absurdo en comparación con las vigencias anteriores.
2. Que se obligue a Allianz Seguros De Vida S.A al reintegro del valor que resulte de la diferencia entre el nuevo valor de la prima que se establezca de acuerdo a la pretensión 1, y lo que he pagado desde mayo 2024 osea \$708.858, esto calculado para todos los meses que aplique hasta que haga el cambio de valor en la prima.
3. Que se obligue a Allianz Seguros De Vida S.A a que me aclare el tema de los valores de coberturas: A) ¿Puedo solicitar disminuir los valores de las coberturas que yo considere de la vigencia actual? B) ¿Cómo es el proceso para hacerlo? C) El valor de las coberturas influye en el valor de la prima que se paga en la póliza? D) Deseo saber ¿por qué en las renovaciones aumentan los valores de coberturas sin pedir mi consentimiento ni informarme sobre las implicaciones de esto? E) De continuar con la póliza, solicito que estos aumentos en los valores de las coberturas me sean informados y puedan ser ajustados, antes de la renovación.

4. Que se oblique a Allianz Seguros De Vida S.A a que me realicen el cambio de intermediario (asesor), ya que aunque la asesora actual nos ha dicho que ella no tiene nada que ver con el incremento que se hace al valor de la póliza, eso no me consta y sí ha sucedido que desde que ella inició como intermediaria se han intentado hacer dos incrementos abusivos (para la vigencia 2023-2024 el cual se solucionó por el reclamo y para la nueva vigencia 2024-2025 el cual está en controversia). Además, fue negligente para informarme los detalles de la renovación de la póliza para la vigencia que va en curso, y la verdad no nos ha sido de mucha ayuda con la póliza. No conozco otro asesor de Allianz para solicitar el cambio, por eso les pido a ustedes directamente me ayuden con esto, ya que Allianz normalmente obliga a tener otro intermediario contactado para poder hacer el cambio.
5. Que se oblique a Allianz Seguros De Vida S.A a informarme con cuánto tiempo de anticipación a la terminación de la vigencia de la póliza, debe informarme Allianz sobre todo lo concerniente a la renovación de la póliza (cambios en coberturas, aumento del valor a pagar, etc.). Desconozco si en la ley hay un plazo estipulado para esto y solicito me sea informado.

III. CUANTÍA

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

I. Aportadas.

1. Reclamación (derecho de petición) de fecha 26 de agosto 2024 hecha a Allianz Seguros De Vida S.A.
- 1.1 Pantallazo del envío de la reclamación (derecho de petición).
2. Respuesta de Allianz Seguros De Vida S.A. a reclamación (abrir documento con 1020424006).
3. Contrato inicial póliza de salud con coberturas primera vigencia 2022-2023.
4. Recibo de vigencia 2022-2023 donde se ve el valor de la prima por \$506.015.
5. Recibo de vigencia 2023-2024 donde se ve el valor de la prima por \$581.177.
6. Cuadro con porcentajes de incrementos aplicados para vigencia 2023-2024 enviado por intermediario.
7. Pantallazos (en total 3) del incremento doble (\$613.425) que se hizo para la vigencia 2023-2024, pero que por reclamo que hice se pudo solucionar dejando el incremento inicial (\$581.177), este trámite lo hizo el intermediario ante la compañía por solicitud mía porque yo alcancé a ver el incremento inicial de \$581.177 en el sistema antes de que lo cambiaran por el otro incremento de \$613.425.
8. Cuadro con porcentajes de incrementos aplicados para vigencia 2024-2025 enviado por intermediario, con nuevo valor de prima por \$708.858, que es lo que está en controversia.
9. Coberturas póliza para la segunda vigencia 2023-2024.
10. Coberturas póliza para la nueva vigencia 2024-2025 (hace parte de la controversia).
11. Constancia de no acuerdo del 21 de agosto 2024 (superintendencia financiera).
12. Adjunto también comprimido de WhatsApp que contiene el chat con intermediaria, los **audios que son fundamentales para corroborar todo lo dicho**, e imágenes.
13. Chat de WhatsApp con intermediaria en pantallazos.

14. Pantallazo de la póliza donde se observa que fecha de renovación es la misma para mí y mi beneficiaria.

II. Solicitadas.

V. ANEXOS

1. Reclamación (derecho de petición 26/08/2024).
 - 1.1 Pantallazo del envío de la reclamación
2. Respuesta reclamación.
3. Contrato inicial y coberturas póliza 2022-2023.
4. Recibo de vigencia 2022-2023
5. Recibo de vigencia 2023-2024
6. Cuadro con porcentajes de incrementos vigencia 2023-2024
7. Pantallazos doble incremento vigencia 2023-2024.
8. Cuadro con porcentajes de incrementos vigencia 2024-2025
9. Coberturas póliza vigencia 2023-2024.
10. Coberturas póliza vigencia 2024-2025.
11. Constancia de no acuerdo del 21 de agosto 2024 (superintendencia financiera).
12. WhatsApp Chat exportado - Luz A Palacio Asesora Allianz
13. Pantallazos WhatsApp con intermediaria.
14. Pantallazo póliza y duración de vigencia anterior.

VI. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico camilohg15@gmail.com y joha527@gmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: TV 45B # 84 – 31 APT 801

Ciudad: Medellín

Teléfono celular y/o fijo: 3052443334 - 3232867718

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de (LA ENTIDAD VIGILADA DEMANDA)

Cordialmente,

Firma (solo si se presenta en medio físico)

Nombre CAMILO HINCAPIÉ GUTIÉRREZ

C.C. 1020424006