

26 de agosto 2023

Señores

Allianz Seguros De Vida S.A.

Asunto: Derecho de petición sobre contrato póliza de salud vigencia 2024-2025

En días pasados tuvimos una conciliación extrajudicial por conflictos contractuales con entidades vigiladas, mediada por la Superfinanciera, pero en tal conciliación no pudimos llegar a un acuerdo por falta de unas evidencias que aquí adjuntaré. Adjunto acta de no acuerdo.

A continuación, relato los **HECHOS** que tienen relación con el tema que deseo resolver:

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 el intermediario (PALACIO HURTADO LUZ ALBANY)** sobre el incremento para la nueva vigencia, pero **sólo hasta la segunda semana de abril nos dió 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 con el otro detalle de parte de la asesora, nos dice en un audio que las fechas de renovación son diferentes, que la de mi esposo 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 despistada que nos dio.

Adjunto chat y audios con intermediario.

Peticiones

1. Quiero una disminución en el valor de la prima de la nueva vigencia 2024-2025 que comenzó desde mayo (que sea retroactivo desde mayo), y sea que acorde al aumento del IPC 2023, es decir del 9.28%, que sean claros los motivos del incremento para mí. **Y que el diferencial que he pagado desde mayo me sea reembolsado o abonado para la o las siguientes facturas.**

2. Que me aclaren 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.

3. 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 solicitarle el cambio, por eso les pido a ustedes directamente me ayuden con esto.

4. Por favor aclararme 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.

PRUEBAS

De igual manera se discriminan las pruebas que soportan los hechos relacionados4:

1. Contrato inicial póliza de salud con coberturas primera vigencia 2022-2023.
2. Recibo de vigencia 2022-2023 donde se ve el valor de la prima por \$506.015.
3. Recibo de vigencia 2023-2024 donde se ve el valor de la prima por \$581.177.
4. Cuadro con porcentajes de incrementos aplicados para vigencia 2023-2024 enviado por intermediario.
5. 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.
6. Cuadro con porcentajes de incrementos que me quieren aplicar para vigencia 2024-2025 enviado por intermediario, con nuevo valor de prima por \$708.858, que es lo que está en controversia.
7. Coberturas póliza para la segunda vigencia 2023-2024.
8. Coberturas póliza para la nueva vigencia 2024-2025 (hace parte de la controversia).
9. Constancia de no acuerdo del 21 de agosto 2024 (superintendencia financiera).
10. Adjunto también comprimido de whatsapp que contiene el chat con intermediaria, los **audios que son fundamentales para corroborar todo lo dicho**, e imágenes.

ANEXOS

Se relacionan los anexos de la solicitud de conciliación:

1. Contrato inicial y coberturas póliza 2022-2023.
2. Recibo de vigencia 2022-2023
3. Recibo de vigencia 2023-2024
4. Cuadro con porcentajes de incrementos vigencia 2023-2024
5. Pantallazos doble incremento vigencia 2023-2024.
6. Cuadro con porcentajes de incrementos vigencia 2024-2025
7. Coberturas póliza vigencia 2023-2024.

8. Coberturas póliza vigencia 2024-2025.
9. Constancia de no acuerdo del 21 de agosto 2024 (superintendencia financiera).
10. WhatsApp Chat - Luz A Palacio Asesora Allianz

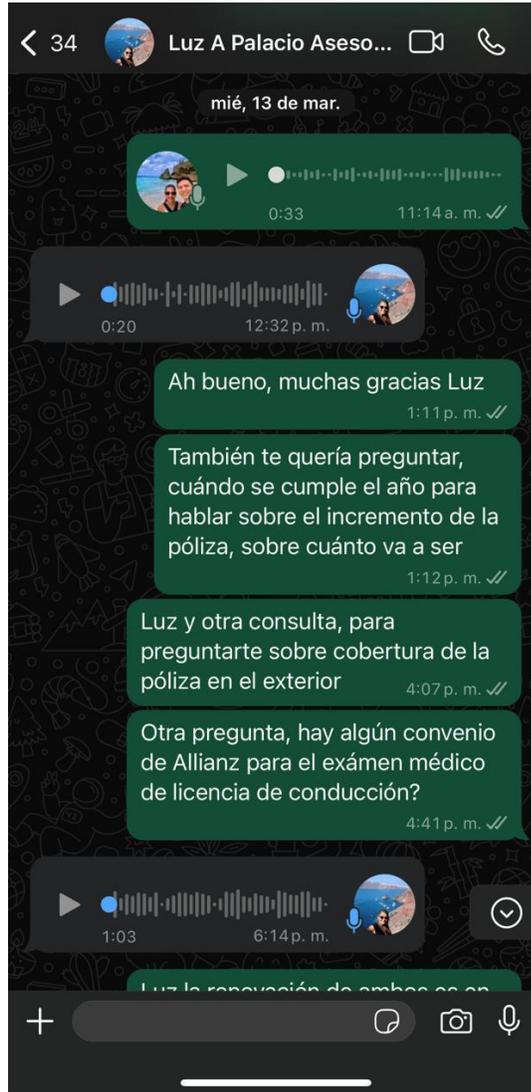
Todos los anteriores son los anexos mencionados en las pruebas y los envío como documentos adjuntos.

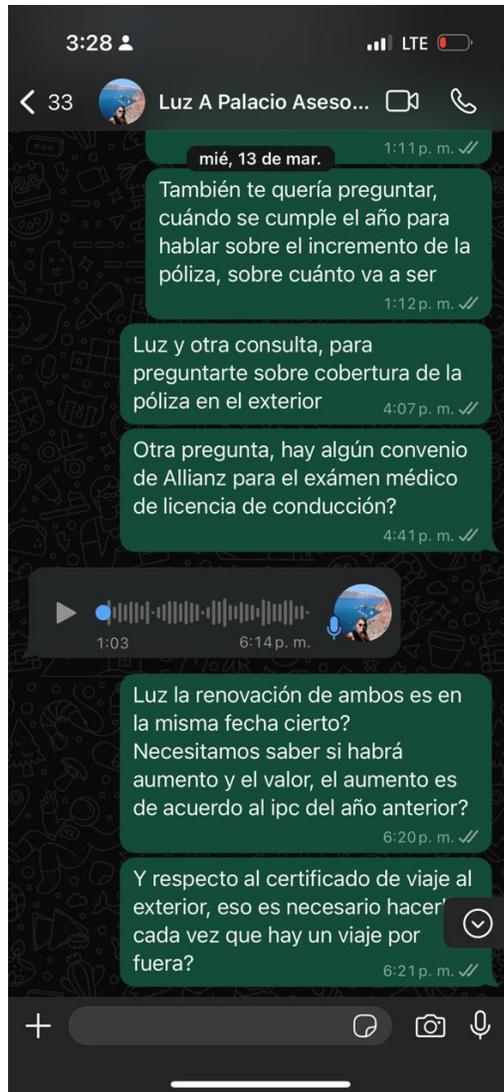
PRUEBAS ADICIONALES:

11. Pantallazo de la póliza donde se ve que terminó el 30 de abril 2024 para ambos:

Datos Generales		
Tomador del Seguro:	HINCAPIE GUTIERREZ, CAMILO KR 52 48 28 IN 302 Email: camilohg15@gmail.com	CC: 1020424006
Beneficiario/s:	CC: 1020424006 HINCAPIE GUTIERREZ CAMILO	
	CC: 1035423308 MUÑOZ LONDOÑO LEIDY JOHANNA	
Póliza y duración:	Póliza n°: 023237576 / 0 Suplemento N°: 1	
	Duración: Desde las 00:00 horas del 01/05/2023 hasta las 24:00 horas del 30/04/2024. A partir de la fecha de efecto de este suplemento las Condiciones de la póliza de seguro quedan sustituidas íntegramente por las presentes condiciones. Importes expresados en PESO COLOMBIANO.	

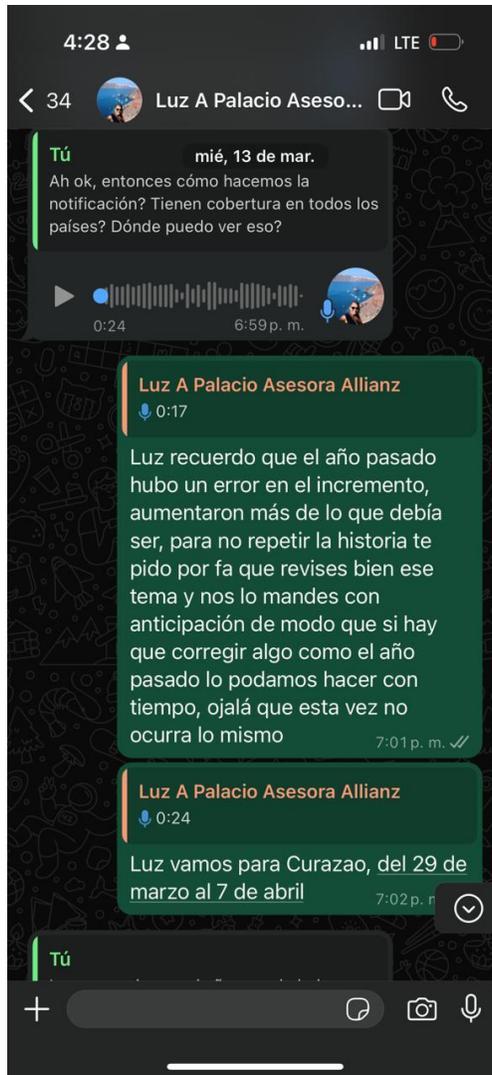
12. Pantallazos del chat con intermediaria desde el 13 de marzo 2024:

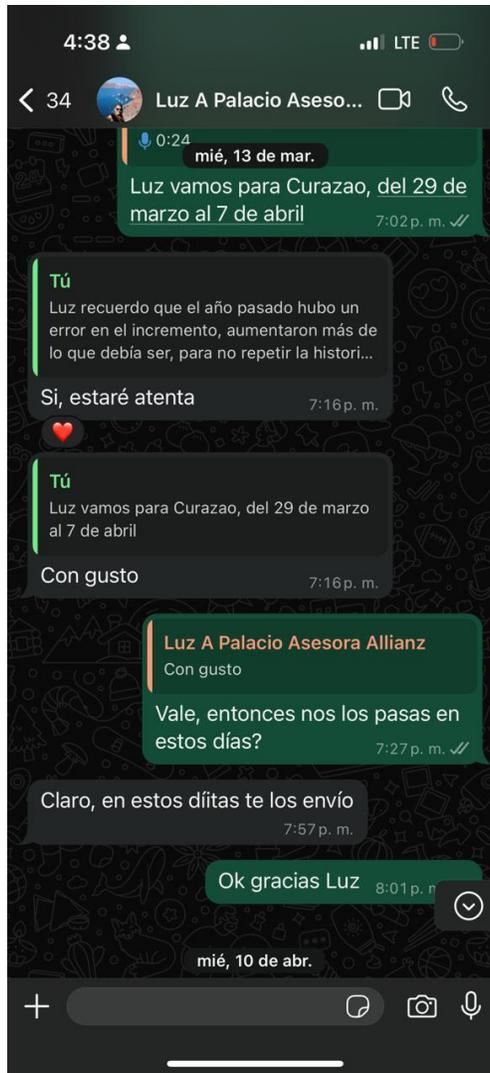


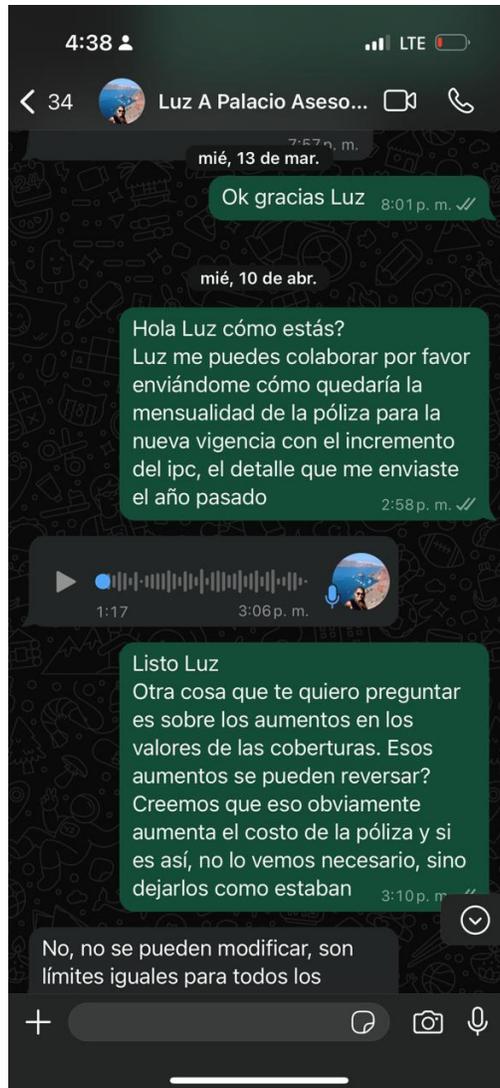


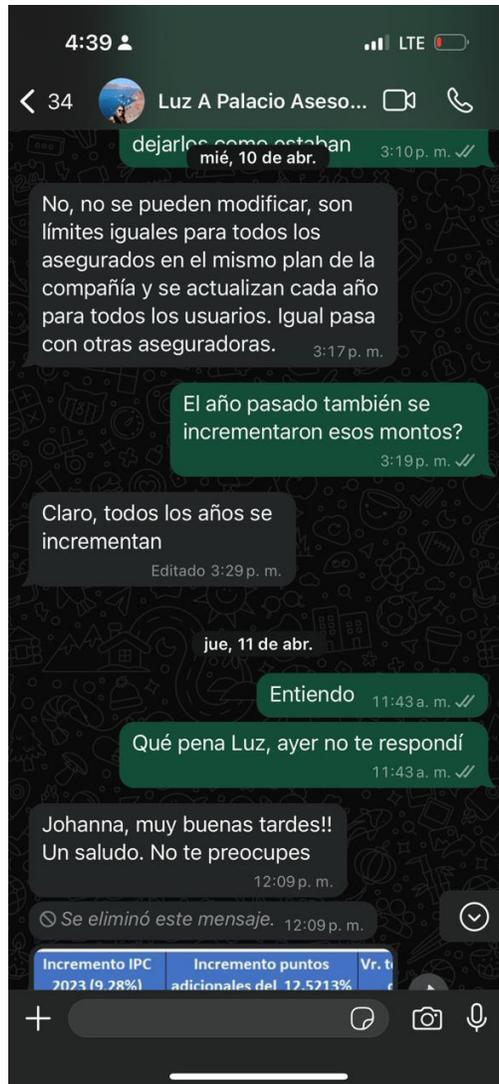




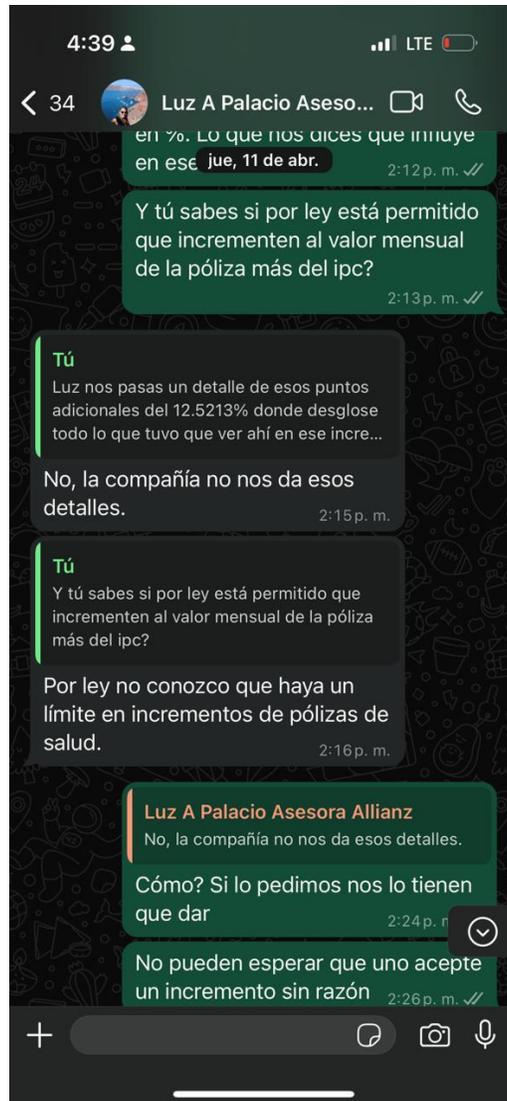


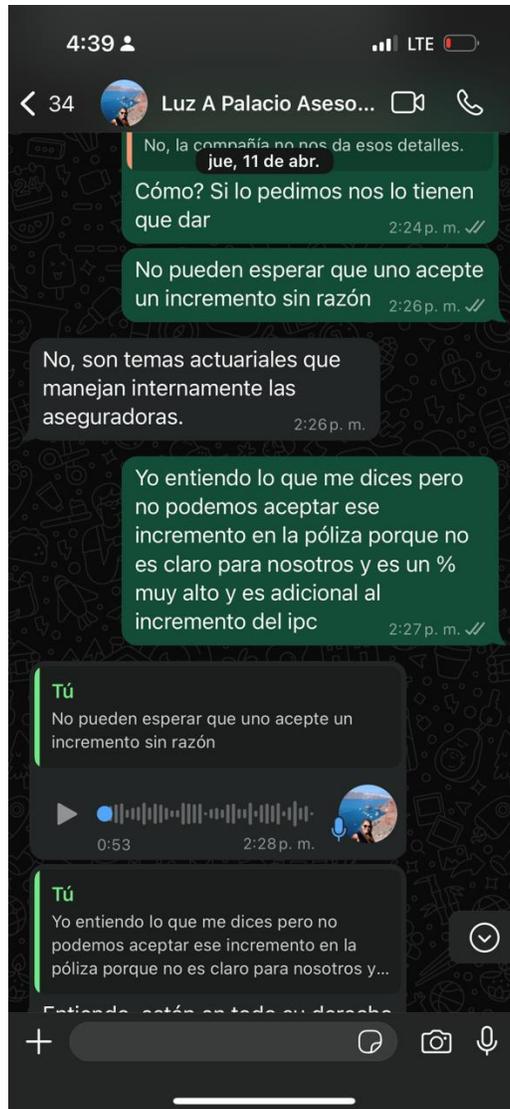


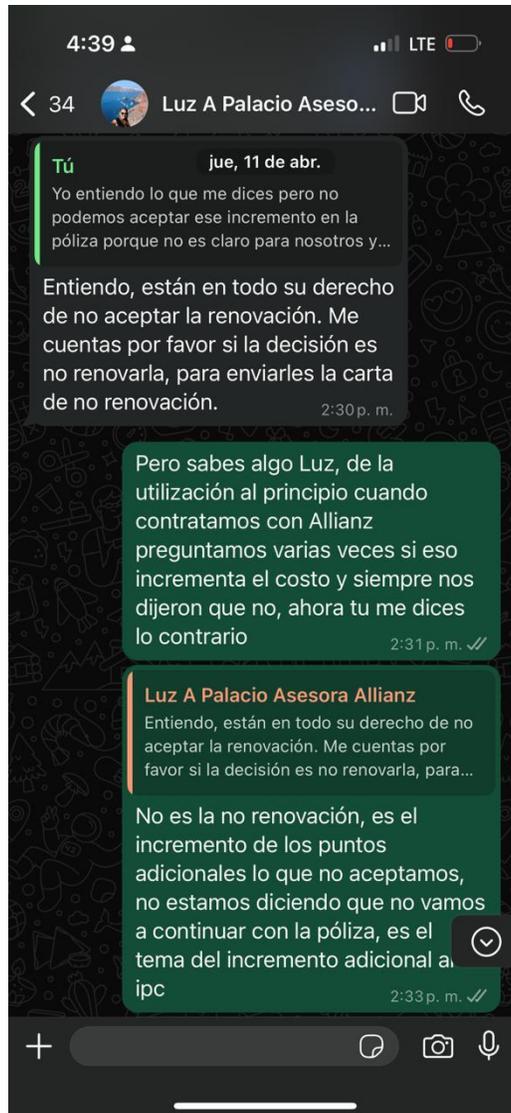


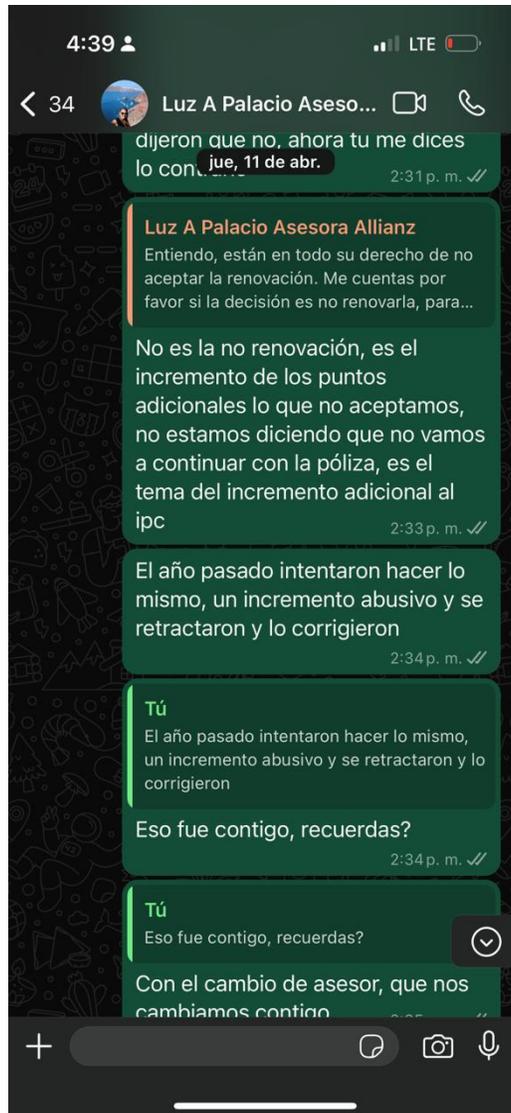


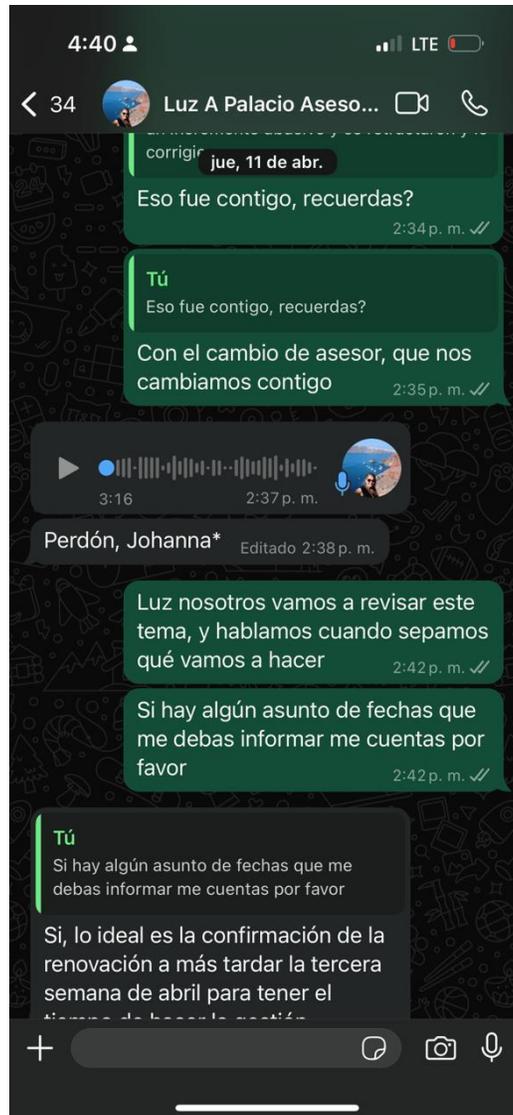


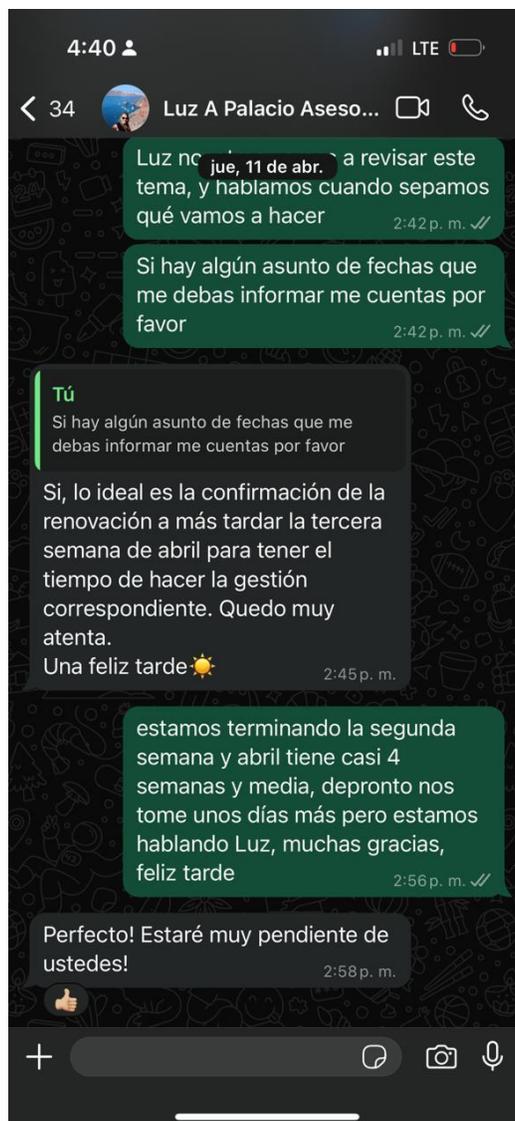












DATOS DE CONTACTO:

Recibiré comunicaciones en el correo electrónico **camilohg15@gmail.com y**

joha527@gmail.com

Celular: 3052443334

Cordialmente,

Camilo Hincapié Gutiérrez

CC 1020424006