



Superintendencia Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

Convocante	Camilo Hincapié Gutiérrez
C.C.	1.020.424.006
Correo electrónico	camilohg15@gmail.com joha527@gmail.com
Convocado	Allianz Seguros de Vida S.A.
N.I.T.	860027404-1
Correo electrónico	notificacionesjudiciales@allianz.co
Radicado	2024060035

Susan Johanna Gelves González identificada con cédula de ciudadanía 1.030.602.820 y tarjeta profesional 313495 del C. S. de la J. y quien en la presente audiencia de conciliación extrajudicial en derecho actúa como Conciliadora del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia y en virtud de la Ley 2220 de 2022, hace constar lo siguiente:

En el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue presentada una solicitud de conciliación el 26 de abril de 2024 por el señor Camilo Hincapié Gutiérrez identificado con cédula de ciudadanía 1.020.424.006 con el objeto de solucionar las diferencias presentadas con Allianz Seguros de Vida S.A. con N.I.T: 860027404-1 en relación con los siguientes antecedentes:

“(…)

HECHOS

La controversia que deseo solucionar tiene como hechos los siguientes en orden cronológico²:

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 fue de **\$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.

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - MinJusticia)

VIGILADO Ministerio de Justicia
y del Derecho

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co



Superintendencia Financiera de Colombia

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.

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 ya la quieren subir 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 ya la quieren subir a \$44.000.000. 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 adicional a lo anterior, mi esposa indagó desde el 13 de marzo 2024 con el intermediario sobre el incremento para la nueva vigencia, pero sólo hasta la segunda semana de abril nos dieron respuesta sobre el incremento que mencioné anteriormente para la nueva vigencia que comienza en mayo de 2024. Considero que nos dieron aviso con muy poco tiempo de reacción porque la vigencia termina el 30 de abril de 2024, no sé con cuánto tiempo de anticipación deben avisarme ese asunto pero creo que no lo están cumpliendo.

PRETENSIONES³

Primero: Que el incremento para la nueva vigencia 2024-2025 sea acorde al aumento del IPC 2023, es decir del 9.28%.

Segundo: Que me aclaren si puedo solicitar disminuir los valores de las coberturas que yo considere y cómo es el proceso para hacerlo, y si eso influye en el valor de la prima que se paga. Y saber por qué en las renovaciones aumentan los valores de coberturas sin pedir mi consentimiento ni informarme sobre las implicaciones de esto.

Tercero: Que hagan 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 v 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).

Cuarto: Aclarar con cuánto tiempo de anticipación a la terminación de la vigencia de la póliza, debe informarme Allianz sobre lo concerniente a la renovación de la póliza. Desconozco si en la ley hay un (...)”

En virtud de la solicitud anterior, se citó al señor Camilo Hincapié Gutiérrez y a Allianz Seguros de Vida S.A. Para realizar la audiencia de conciliación extrajudicial el 13 de agosto de 2024 a las 08:00 a.m, mediante la plataforma Microsoft Teams.

Antes de la fecha citada, se comunicó a las partes que por el volumen de solicitudes de conciliación recibidas en el Centro de Conciliación, se programaba la audiencia en la fecha

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - MinJusticia)

VIGILADO Ministerio de Justicia
y del Derecho

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co



Superintendencia Financiera de Colombia

y hora indicada, por lo cual, si antes de la audiencia, no elevaban ningún reproche sobre la fecha, se entendería que aceptaban la audiencia y que voluntariamente prorrogaban el término para surtir la conciliación extrajudicial a través del Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera. Al respecto, no se recibió ningún reproche o manifestación de las partes.

En la fecha y hora indicada ingresaron los usuarios Camilo Hincapié y Cubillos Mendoza, Iveth Zohe (ALLIANZ COLOMBIA).

En el inicio de la audiencia, la conciliadora presentó inconvenientes en su conexión, por lo que solicitó a los asistentes unos minutos de espera para dar inicio a la misma, lo cual fue aceptado. Superado el inconveniente en la conexión, la conciliadora advirtió que el usuario Cubillos Mendoza, Iveth Zohe (ALLIANZ COLOMBIA) abandonó la audiencia. Se dio unos minutos de espera, enviando correo electrónico a dicho usuario para que nuevamente se ingresara a la audiencia, sin que esto ocurriera.

Por lo que, en aras de garantizar el acceso a este mecanismo, se consultó con el señor Hincapié si autorizaba reprogramar la audiencia, con el fin de que a la entidad convocada le fuera posible ingresar a la misma, lo cual fue autorizado.

En consecuencia, se fijó como nueva fecha y hora para el desarrollo de la audiencia para el **21 de agosto de 2024** a la **01:00 p.m.**, lo cual se informó al convocante en audiencia y se enviará citación a la entidad convocada.

En la fecha y hora indicada se hicieron presentes de manera virtual a la audiencia de conciliación:

Como parte convocante, **Camilo Hincapié Gutiérrez** identificado con cédula de ciudadanía **1.020.424.006**.

Como parte convocada, **Allianz Seguros de Vida S.A.** con **N.I.T. 860.027.404-1** a través de su Apoderada General, **Iveth Zohe Cubillos Mendoza** identificada con cédula de ciudadanía **1.030.560.430**.

La conciliadora instaló la audiencia de conciliación, explicando las características, objeto, alcance y límite del mecanismo de la conciliación. Iniciada la audiencia de conciliación, surtidas las deliberaciones y explicaciones, las partes finalmente no llegaron a un acuerdo que pusiera fin a sus diferencias. En consecuencia, se expide la presente **CONSTANCIA DE NO ACUERDO** el 21 de agosto de 2024. La conciliadora suscribe la presente constancia de manera electrónica.

Firma: *Susan Gelves González*
Susan Gelves González (21 ago.. 2024 14:18 CDT)

Email: sjgelves@superfinanciera.gov.co

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - MinJusticia)

VIGILADO Ministerio de Justicia
y del Derecho

Dirección: Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C., Colombia
Conmutador: (+57) 601 594 0200 - 601 594 0201
www.superfinanciera.gov.co

2024060035 CONSTANCIA DE NO ACUERDO

Informe de auditoría final

2024-08-21

Fecha de creación:	2024-08-21
Por:	Susan Gelves González (sjgelves@superfinanciera.gov.co)
Estado:	Firmado
ID de transacción:	CBJCHBCAABAA_JioRu-qt2CEIfw2xavz-RJd7-t8rOt3

Historial de “2024060035 CONSTANCIA DE NO ACUERDO”

-  Susan Johanna Gelves Gonzalez (sjgelves@superfinanciera.gov.co) ha creado el documento.
2024-08-21 - 19:12:23 GMT
-  El documento se ha enviado por correo electrónico a Susan Johanna Gelves Gonzalez (sjgelves@superfinanciera.gov.co) para su firma.
2024-08-21 - 19:14:32 GMT
-  El firmante Susan Johanna Gelves Gonzalez (sjgelves@superfinanciera.gov.co) firmó con el nombre de Susan Gelves González
2024-08-21 - 19:18:33 GMT
-  Susan Gelves González (sjgelves@superfinanciera.gov.co) ha firmado electrónicamente el documento.
Fecha de firma: 2024-08-21 - 19:18:35 GMT. Origen de hora: servidor.
-  Documento completado.
2024-08-21 - 19:18:35 GMT