



Superintendencia  
Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

CONVOCANTE	Jose Cecilio Escobar Alba
C.C.	74428322
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:josececilioescobaralba@gmail.com">josececilioescobaralba@gmail.com</a> <a href="mailto:osadiajuridica@gmail.com">osadiajuridica@gmail.com</a> <a href="mailto:oscarmojicaabog@gmail.com">oscarmojicaabog@gmail.com</a>
CONVOCADO	ALLIANZ SEGUROS S.A.
CC. /NIT.	860026182-5
TERCERO INTERVINIENTE	SEGUROS CANGURO COLOMBIA LTDA
CC. /NIT.	900837439-7
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:notificacionesjudiciales@allianz.co">notificacionesjudiciales@allianz.co</a> <a href="mailto:dlozano@gha.com.co">dlozano@gha.com.co</a> <a href="mailto:contacto@segurocanguro.com">contacto@segurocanguro.com</a> <a href="mailto:armando.rojas@grupolegalandino.com">armando.rojas@grupolegalandino.com</a>
EXPEDIENTE	2024111563

**MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO** identificada con cédula de ciudadanía No 1.032.453.743 de Bogotá y T.P 272.299 del C. S. J quién 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 **02 de agosto de 2024**, por el señor **Jose Cecilio Escobar Alba** identificado con cédula de ciudadanía **No. 74428322** con el objeto de solucionar las posibles diferencias presentadas con **ALLIANZ SEGUROS S.A.** con **Nit. 860026182-5** y con el tercero interviniente **SEGUROS CANGURO COLOMBIA LTDA** con **Nit. 900837439-7**, en relación con los siguientes antecedentes:

“

**I. HECHOS.**

**PRIMERO:** Desde el 01 de mayo del año 2023 yo **JOSE CECILIO ESCOBAR ALBA** identificado con la cédula de Ciudadanía N° 74.428.322 expedida en Rondón (Boyacá), y la **COMPANIA DE SEGUROS ALLIANZ S.A NIT. 86002618-2**, celebramos un contrato de seguro, el cual ya venía siendo efectivo por la misma aseguradora desde el año 2018, siendo la última renovación el día 01 de mayo del año 2023 bajo un contrato de seguro póliza N° 022434304, que amparaba entre otros siniestros "Hurto" al **automóvil individual liviano particular**, camioneta marca **CHEVROLET** Tipo **TRACKER** de placas **JDR947**, modelo 2017, Versión **LS MT 1800CC**, motor **CHL115896**, serie **3GNCJ8EE4HL115896**, chasis **3GNCJ8EE4HL115896** y cuya vigencia se estipuló hasta el 30 de abril del año 2024. valor asegurado, (**\$ 58.300.000**) **CINCUENTA Y OCHO MILLONES TRESCIENTOS MIL PESOS M/CTE.** (Ver prueba N° 1).



# Superintendencia Financiera de Colombia

Autoservicios		Allianz Póliza de Autoservicios Individual Entero Particular		segurocangura.com	
<b>Datos Generales</b>					
Tenedor del Seguro:	ESCOBAR ALBA, JOSE CECILIO	CC:	74428322		
Beneficiario:	MU. 800000000				
Póliza y duración:	POLO (P.02044004 / 8				
Duración: Desde las 00:00 horas del 01/01/2023 hasta las 24:00 horas del 30/04/2024.					
<b>Datos del Asegurado</b>					
Asegurado Principal:	ESCOBAR ALBA, JOSE CECILIO	CC:	74428322		
Email:	joaney31@gmail.com				
<b>Datos del Vehículo</b>					
Marca:	BMW	Código Fabricante:	100022		
Modelo:	CHEVROLET	Uso:	Uso Particular		
Clase:	CAMIONETA PASAJERO	Clase Fabricante:	800114		
Tipo:	TRACCION	Valor Asegurado:	50.000.000.00		
Motor:	2017	Valor:	15.000.000.00		
Motor:	138.11500	Asientos:	0.00		
Serie:	3CAG201416.115006	Washup:	0.00		
Chasis:	3CAG201416.115006	Wolven + Car:	0.00		
Repuestos	-----				
SmartID:	-----				

**SEGUNDO:** De los contratos celebrados desde el año 2018, conocí que este contaba con caratula y el clausulado de la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A** solo hasta días después del siniestro; es más, teniendo en cuenta que al momento de siniestro no contaba con el clausulado y la caratula y debido a las objeciones que la aseguradora me enviaba, mediante derecho de petición debí solicitar la copia del contrato de seguro el día 16 de mayo del año 2024 hasta el momento que me asesoraron profesionalmente de las obligaciones que tenía la aseguradora hacia mí como consumidor financiero. (Ver prueba Nº 8).





## Superintendencia Financiera de Colombia

**TERCERO:** El día 11 de marzo del año 2024 a las 08:30 horas aproximadamente se dejó el vehículo frente al domicilio familiar por mi esposa, el día 12 de marzo del año 2024, las 07:00 horas aproximadamente, mi camioneta marca **CHEVROLET** Tipo **TRACKER** de placas **JDR947**, modelo **2017**, no se encontraba en el lugar que se había parqueado, fue hurtada por desconocidos.

**CUARTO:** Del siniestro ocurrido reposa noticia criminal No 190016110561202400583, asignándose como ente investigador a la Fiscalía 16 Local de Popayán (Cauca), esta denuncia fue instaurada posterior a la llamada llevada a cabo a la aseguradora **ALLIANZ S.A** donde se le informo la situación acaecida. (Ver prueba N° 2).

**QUINTO:** Mi camioneta marca **CHEVROLET** Tipo **TRACKER** de placas **JDR947**, modelo **2017**, hurtada en la fecha indicada, entr el (11 de marzo del año 2024) y el (12-03-2024), a la fecha no ha sido recuperada; así consta en comunicación emitida por la Fiscalía General de la Nación (Fiscal 16 Local) de Popayán-Cauca, el día 03 de abril del año 2024. (Ver prueba N° 3)

**SEXTO:** Mi camioneta marca **CHEVROLET** Tipo **TRACKER** de placas **JDR947**, modelo **2017**, se encuentra amparada bajo un contrato de seguro póliza N° 022434394, que ampara entre otros siniestros "Hurto" al **automóvil individual liviano particular**. contrato celebrado entre la compañía de seguros **ALLIANZ S.A** y quien presenta la presente solicitud de conciliación, (anexo caratula y clausulado entregado por **ALLIANZ S.A** luego del derecho de petición).

**SEPTIMO:** El día 19 de marzo del año 2024. toma contacto con mi esposa una consultora en seguridad integral con sede en Bogotá, que actúan en representación de **ALLIANZ S.A.** para investigar el siniestro y analizar los hechos que rodearon el hurto de mi vehículo. Aclarando que el investigador solo realizó dos llamadas; a mi esposa, y a mi suegro hasta el 20 de marzo del año 2024. Igualmente, se le otorgo el número telefónico del mecánico al cual nunca llamaron como tampoco al vecino de la cuadra. Sumado, nunca se desplazaron a la ciudad de Popayán a investigar el hurto del vehículo, solo solicitaron documentación. Este análisis lo llevaron a cabo el señor **LUIS FERNANDO ROJAS** y **WILSON DAVID HERNANDEZ LOPEZ** (Anexo Carta Prueba N° 9).

Pantallazo que evidencia la fecha de contacto con la consultora en seguridad.



**OCTAVO:** El día 13 de marzo del año 2024, yo, **JOSE CECILIO ESCOBAR ALBA**, presente reclamación vía telefónica por la ocurrencia del siniestro (hurto) ante la aseguradora **ALLIANZ S.A.** Siniestro que fue radicado bajo el número 137406275.

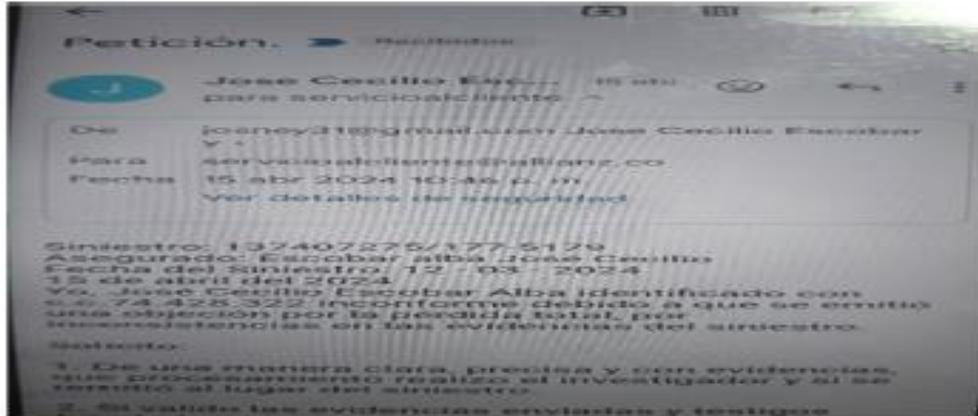
**NOVENO:** El día 15 de abril del año 2024, la **COMPAÑÍA ASEGURADORA ALLIANZ** me **objeta** la reclamación, manifestando: "Al validar las circunstancias del siniestro declaradas por usted, encontramos que están carecen de elementos que permitan establecer las condiciones de ocurrencia del evento reclamado ya que existen contradicciones, inconsistencias, e impresiones. Conforme a lo indicado por el Artículo 1077 del Código del Comercio, no se encuentran probadas las circunstancias del siniestro de manera clara, y por ende no es posible atender de manera satisfactoria a su solicitud e indemnización frente a este aspecto, ya que las circunstancias excluyentes de responsabilidad que sustenta la compañía van encaminadas a que no está demostrada la ocurrencia del evento reclamado". Situación que carece de fundamento, puesto que existe claramente el siniestro y se registra la denuncia en la Fiscalía General de la Nación, ente encargado para investigar los delitos en Colombia. (ver prueba N° 4).

**DECIMO:** Razón de la objeción presentada por la **COMPAÑÍA ASEGURADORA ALLIANZ S.A.**, presente reconsideración ante la compañía aseguradora por buzón



## Superintendencia Financiera de Colombia

de servicio al cliente, solicitando la razón de la objeción y del proceso de investigación técnica llevada a cabo por la persona encargada.



**DECIMO PRIMERO:** Con fecha 25 de abril el año 2024, la compañía aseguradora ratifica la objeción manifestando: "No es posible entregar la información solicitada ya que dicha información es completamente reservada y de manejo estricto de la compañía; sumado, no ha aportado elementos probatorios suficientes y diferentes a los inicialmente aportados la cuales nos permitan tomar una decisión diferente a la del pasado 15 de abril del 2024. Por ende, no es posible atender favorablemente tu reconsideración". (ver prueba N° 5).

**DECIMO SEGUNDO:** De la petición presentada el 16 de mayo del año 2024 a **SEGUROS CANGURO LTDA.** y la **COMPAÑÍA ASEGURADORA ALLIANZ S.A.**, me envían las caratulas y un (01) único clausulado, el cual comparando con la caratula no coincide con el verdaderamente establecido; sumado, verificando en la página oficial de **ALLIANZ** no se encuentra el clausulado referenciado en la caratula (automóviles No 10/02/2020-1301-P-03-AUTO58VERSION21-DR01 01/06/2017-13-NT-P-03-AZCNTAutomoviles2017) como tampoco en los exploradores de internet, siendo un deber por parte de la compañía aseguradora mostrar los clausulados ya que son de carácter público, al compartirme el clausulado en la petición elevada, se puede evidenciar que es la versión 2023, (07/03/2023-1301-P-03-AUTO58VERSION22-DR01 07/03/2023-13-NT-P-03-AZCNTAutos2023) y si buscamos en GOOGLE el condicionado más cercano es el (automóviles No 20/03/2020-1301-P-03-AUTO58VERSION21-DR01 01/06/2017-13-NT-P-03-AZCNTAutomoviles2017). Como evidencio, no existe una certeza clara basada en el principio de la debida diligencia y un cuidado objetivo en los productos ofrecidos, siendo a la fecha una duda total de cual es el verdadero clausulado que se me aplica; pero, la aseguradora ALLIANZ si me objeta todas las reclamaciones sin fundamento y lógica alguna. Siendo a la fecha una incertidumbre para el consumidor financiero las condiciones contractuales bajo las cuales se rige las obligaciones con la compañía aseguradora, situación que lo deja de manera indiscutible en una posición vulnerable de total indefensión dejando esto a merced de quien a todas luces ostenta la posición dominante.

CLAUSULADO OFREDIDO EN LA CARATULA.	
<p><b>Nota Identificativa Consulta Clausulado</b></p> <p>Recuerde que las condiciones asociadas a su contrato de seguro las encuentra en nuestra página web <a href="http://www.allianz.co">www.allianz.co</a></p> <p>Clausulado 7 automóviles versión N° 10/02/2020-1301-P-03-AUTO58VERSION21-DR01 01/06/2017-13-NT-P-03-AZCNTAutomoviles2017</p>	<p>Representante Legal Allianz Seguros S.A.</p>
CLAUSULADO ENVIADO EN EL DERECHO DE PETICION	
<p>07/03/2023-1301-P-03-AUTO58VERSION22-DR01 07/03/2023-13-NT-P-03-AZCNTAutos2023</p>	<p>04</p>



## Superintendencia Financiera de Colombia

CLAUSULADO MAS CERCANO ENCONTRADO PUBLICAMENTE	
Código clausulado	20/03/2020-1301-P-03-AUT05VERSION21-DR08
Código Nota Técnica	01/06/2017-13- NT-P-03-AZ/GNTAutomoviles2017
1	
<b>Allianz</b> 	

**DECIMO TERCERO:** A la fecha, no he obtenido respuesta favorable por parte de la compañía aseguradora **ALLIANZ S.A.** en el pago de mi siniestro; que, en busca de una justicia real y efectiva, sin generar desgastes judiciales, y en aplicación del artículo decimo (10) literal C<sup>1</sup> de la Ley 2220 del 30 de junio del año 2022<sup>2</sup> bajo el principio de concepción de la buena fe<sup>3</sup> y a las facultades conferidas a la Superintendencia Financiera de Colombia<sup>4</sup>, en favorabilidad y protección al consumidor financiero<sup>5</sup> solicito sea citada la **COMPANIA ASEGURADORA ALLIANZ S.A a CONCILIACIÓN** por el incumplimiento de los deberes pactados en el contrato de seguro, al igual que el agente de **SEGUROS CANGURO LTDA**, quienes solidariamente son responsables por el daño causado en los compromisos adquiridos.

### II. PRETENSIONES.

**PRIMERA: SE PROGRAME AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN** con la Compañía **ASEGURADORA ALLIANZ S.A y SEGUROS CANGURO COLOMBIA LTDA.**, con el fin de establecer fórmulas de arreglo frente a la negatoria del pago que en derecho me corresponde frente al perjuicio sufrido, acorde al amparo de la póliza de responsabilidad civil extracontractual N°022434394/0 vigente desde 01/05/2023 hasta 30/04/2024, pese a las pruebas debidamente aportadas por el suscrito que clarifican la **CUANTIA DE LA PERDIDA y la OCURRENCIA DEL SINIESTRO.**

<sup>1</sup> Artículo 10 literal C Ley 2220 del 2022, OPERADORES AUTORIZADOS PARA CONCILIAR EXTRAJUDICIALMENTE: Serán operadores de la conciliación extrajudicial en derecho: Los defensores del consumidor financiero.  
<sup>2</sup> Ley 2220 del 2022 Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.  
<sup>3</sup> Numeral 11 del Artículo 4 PRINCIPIOS. La conciliación se guiará, entre otros, por los siguientes principios: Principio de presunción de buena fe. En todas las actuaciones de la conciliación se presumirá la buena fe de conformidad con lo previsto en el artículo 83 de la Carta Política, que incluye la presunción de autenticidad de todos los documentos y actuaciones, físicas y virtuales, de conformidad con las disposiciones del CGP.  
<sup>4</sup> Art 57 Ley 1480 del 2011. Asignación de Facultades Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.  
<sup>5</sup> ARTÍCULO 14. OPERADORES AUTORIZADOS PARA CONCILIAR EXTRA-JUDICIALMENTE EN MATERIA DE PROTECCIÓN ESPECIAL AL CONSUMIDOR FINANCIERO. En las entidades vigiladas que por definición del Gobierno nacional deben contar con un Defensor del Consumidor Financiero serán estos los competentes para adelantar conciliaciones entre los consumidores financieros y la respectiva entidad vigilada en los términos de la Ley 1328 de 2009, o la norma que la modifique o sustituya.

En virtud de la anterior solicitud, se programó audiencia de conciliación para el día **02 de septiembre de 2024** a las **15:30**, mediante la plataforma Microsoft Teams.

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

Como parte convocante el señor **Jose Cecilio Escobar Alba** identificado con cédula de ciudadanía **No. 74428322**, quien en la audiencia otorgó poder especial amplio y suficiente con la facultad expresa de conciliar al doctor **Francisco Javier España Barraza** identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 1129514949** y **T.P. 175.941** del Consejo Superior de la Judicatura; igualmente, los acompaña el doctor **Oscar Dario Mojica Pedraza** identificado con Cédula de Ciudadanía **No. 79.180.646** y **T.P 371.426** del Consejo Superior de la Judicatura, como apoyo.

Como parte convocada el doctor **Daniel Lozano Villota** identificado con cédula de ciudadanía **No. 1.085.332.549** y **T.P. 353.098** del Consejo Superior de la Judicatura, de acuerdo con sustitución de poder realizada por el doctor **Gustavo Alberto Herrera Ávila** identificado con cédula de ciudadanía **No. 19.395.114** y **T.P. 39.116** del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado general de **ALLIANZ SEGUROS S.A.** con **Nit. 860026182-5**.



## Superintendencia Financiera de Colombia

Como tercero interviniente, el señor **John Martin Alvemo** identificado con Cédula de Extranjería **No. 388.780** en calidad de Representante Legal de **SEGUROS CANGURO COLOMBIA LTDA** con **Nit. 900837439-7**, según consta en el certificado de existencia y representación legal aportado. Lo acompaña el doctor **Luis Armando Rojas Díaz** identificado con cédula de ciudadanía **No. 1.193.238.781** y **T.P. 431221** del Consejo Superior de la Judicatura, en calidad de apoderado especial de **SEGUROS CANGURO COLOMBIA LTDA** con **Nit. 900837439-7**, de acuerdo con el poder aportado.

La conciliadora instaló la audiencia de conciliación, explicando las características, objeto y alcance del mecanismo de la conciliación. Iniciada la audiencia de conciliación y surtidas las primeras 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** a los **02 días del mes de septiembre de 2024**.

**MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO**  
Conciliadora  
T.P 272.299 C.S.J