



Superintendencia  
Financiera de Colombia

## CONSTANCIA DE NO ACUERDO

**Radicado:** 2024115194  
**Convocante:** ISABEL CRISTINA DE LA HOZ URDANETA  
C.C. / NIT.: 32.649.492  
Correo electrónico: [anibal.166@hotmail.com](mailto:anibal.166@hotmail.com)

**Convocado:** ALLIANZ SEGUROS S.A.  
C.C. / NIT.: 860026182-5  
Correo electrónico: [notificacionesjudiciales@allianz.co](mailto:notificacionesjudiciales@allianz.co)  
[notificaciones@gha.com.co](mailto:notificaciones@gha.com.co)

MARIA FERNANDA ALZATE DELGADO, identificada con Cédula de Ciudadanía 1.032.453.743 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:

El 13 de agosto de 2024, con radicado 2024115194, en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue recibida una solicitud de Conciliación Extrajudicial de ISABEL CRISTINA DE LA HOZ URDANETA, con C.C. 32.649.492, como Convocante, con el objeto de solucionar las posibles diferencias con ALLIANZ SEGUROS S.A., con Nit. 860026182-5, como Convocado, con los siguientes antecedentes:

“(…)

### HECHOS

1. El 01 de junio de 2023, suscribí un contra de seguro contrato todo riesgo con la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182-5, en adelante (Allianz). por valor de **CUATRO MILLONES SESENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS VEINTINUEVE PESOS** (\$4.767.929), con la finalidad de asegurar mi camioneta de placa JJZ-196, marca Mazda, modelo 2017, clase Camioneta Pascal, Motor PE10417303 y Chasis: JM8KE2W79H0406804, en adelante camioneta JJZ-196; por lo expuesto Allianz aseguró la camioneta JJZ-196 por un valor de **NOVENTA MILLONES DOSCIENTOS MIL PESOS M/C** (\$90.200.000), tal como se puede evidenciar en la caratula de la póliza
2. El pago de la póliza se realizó por medio de pago directo a través de Finesa S.A. al momento de la suscripción del contrato de seguro.
3. El 25 de enero de 2024, la camioneta JJZ-116, fue hurtado frente a la Clínica General del Norte alrededor de las 17:00 “como se comentará mas adelante”.
4. El conductor “Aníbal Peña Sanjuanelo” al salir de la Clínica General del Norte alrededor de las 24:00 no encontró la camioneta JJZ-116 en el lugar donde se había estacionado.
5. Por lo anterior, el Sr Aníbal Peña Sanjuanelo se dirigió a la SIJIN MEBAR y presentó denuncia a cerca de los hechos ocurridos, por lo anterior se levantó el radicado No 080016104366202400952, la cual fue remitido a la Fiscalía fue remitido a la Fiscalía General de la Nación para adelantar la respectiva investigación.

Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia

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

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



## Superintendencia Financiera de Colombia

6. *El 28 febrero de los corrientes, procedí a realizar el proceso de reclamación de póliza No. 023263224 ante Allianz, para ello se adjuntó Copia cédula de la titular de la póliza de seguro.*
  - 6.1. *Certificación bancaria de la titular de la póliza de seguro.*
  - 6.2. *Recepción de la denuncia ante la SIJIN MEBAR.*
  - 6.3. *Copia de traspaso de vehículo*
  - 6.4. *Mandato dirigido a la aseguradora para las actuaciones administrativas*
  - 6.5. *Memorial autenticado ante Notaría para el proceso de traspaso de propiedad*
7. *El 15 de abril del 2024 presenté la documentación exigida por el Ministerio de Transporte de acuerdo con la Resolución No. 12379 del 2012 en el capítulo V, incluida la "cancelación de la matrícula de un vehículo a la Secretaría de Tránsito de Valledupar", la cual se entregó con el radicado No. 6069 de 2024*
8. *La Secretaría de Tránsito de Valledupar manifestó, que la camioneta JJZ-116 tiene dos (02) traspasos de propiedad, los cuales no han sido solicitado por mí en calidad de propietaria, al respecto es menester indicar que no he entregado poder con dicha finalidad, toda vez que únicamente entregué poder a la aseguradora para los tramites naturales del siniestro.*
9. *El día 25 de abril de 2024 el abogado de Allianz me envió un correo, en cual adjuntó un poder, este con el objetivo de representar ante la Secretaría de Tránsito de Valledupar, y así poder averiguar la trazabilidad de los procesos de matrícula.*
10. *El día 28 de mayo de 2024, en respuesta a la PQR que radiqué el pasado día 15 de abril, el Secretario de Tránsito y Transporte de Valledupar me indicó: "le informamos que para realizar el traspaso se debe tener la documentación requerida por la SECRETARÍA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE DE VALLEDUPAR así mismo la CANCELACIÓN DE MATRICULA" (...), de manera expresa indican que se requiere: i). Paz y salvo de impuesto Departamental; ii). Formato único de Solicitud de Trámite del vehículo; iii). Denuncia instaurada por el hurto del vehículo y, iv). Certificación expedida por la autoridad que constate que se desconoce el paradero del vehículo.*
11. *El 06 de junio del 2024 la Secretaría de Tránsito de Valledupar vía correo electrónico me indicó que, (...) "debía enviar otro poder para solicitar nuevamente respuesta" (...)*
12. *El día 20 de junio del 2024, de nuevo vía correo electrónico me indicaron que, (...) "en la Secretaría de tránsito de Valledupar se encuentran a la espera del cumplimiento los términos de la solicitud, y como recomendación adicional, tener en cuenta la posibilidad de impetrar acción de tutela" (...).*

### **PETICIONES**



**Superintendencia  
Financiera de Colombia**

1. Le solicito Dr. **Tulio Hernán Grimaldo León** que, en su calidad de **Defensor al Consumidor Financiero**, y partiendo de lo previsto en el capítulo VI del título I de la Ley 1328 de 2009, la cual lo proviste de funciones como conciliador, determine fecha y hora con la finalidad de ejecutar conciliación entre la Aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 y mi persona en calidad de consumidora financiera.
2. En razón a las mismas competencias, y de la manera mas amable se le requiera a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 exponer de manera clara, específica, concisa, puntual, real de las razones por las cuales no se entrega razón a la solicitud de cumplimiento de cobertura del seguro contrato todo riesgo.
3. Así mismo, se exhorte a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 para presentar en audiencia de conciliación, si existiere causal que justifique la demora en el cumplimiento del contrato de seguro con las respectivas pruebas que así lo sustenten.
4. De igual forma, se exhorte a la aseguradora Allianz Seguros S.A. con NIT. 860.026.182 -5 con el objetivo de manifestarse acerca del incumplimiento de contrato de seguro contra todo riesgo sobre vehículo, ya que cada proceso que ha requerido la aseguradora me comunica que debo hacer cada procedimiento yo en calidad de afectada, pues debo impetrar acciones como derechos de petición y tutelas por mi cuenta.

(...)"

En virtud de la solicitud anterior, se programó Audiencia de Conciliación para el 1 de octubre de 2024, a las 3:30 p. m., a través de la plataforma Microsoft Teams, a la cual fueron citados Convocante y Convocado.

En la fecha indicada comparecieron a la Audiencia de Conciliación virtual, como Convocante, ISABEL CRISTINA DE LA HOZ URDANETA, con C.C. 32.649.492, la acompaña su esposo el señor ANÍBAL AUGUSTO PEÑA SANJUANELO con C.C. 19.587.588; y como Convocado, ALLIANZ SEGUROS S.A., con Nit. 860026182-5 a través de la doctora MARÍA CAMILA AGUDELO ORTIZ con C.C. 1.016.094.369 y T.P. 347.291 del C.S.J., de acuerdo con sustitución de poder realizada por el doctor GUSTAVO ALBERTO HERRERA ÁVILA con C.C. 19.395.114 y T.P. 39.116 del C.S.J. apoderado general de la Entidad.

Una vez instalada la audiencia, explicando sus características, objeto y alcance y, surtidas las deliberaciones, en un ambiente de cordialidad, imparcialidad y respeto, las partes Convocante y Convocada, NO llegaron a un acuerdo que pusiese fin a sus diferencias.

En consecuencia, se expide la presente CONSTANCIA DE NO ACUERDO el 1 de octubre de 2024.

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

**Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia**  
(Cod. 3454 – Resolución 2074 de 8 de noviembre de 2022 - Min Justicia)

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