



Superintendencia
Financiera de Colombia

CONSTANCIA DE NO ACUERDO

Radicado: 2025073703
Convocante: JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO
C.C. / NIT.: 10.486.121
Correo electrónico: procesososadiajuridica@gmail.com

Convocado: ALLIANZ SEGUROS S.A.

DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA, identificado con Cédula de Ciudadanía 52388225. y T.P. 110305. 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 mayo de 2025, con radicado 2025073703, en el Centro de Conciliación de la Superintendencia Financiera de Colombia fue recibida una solicitud de Conciliación Extrajudicial de JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO, con C.C. / Nit. 10.486.121, como Convocante, con el objeto de solucionar las posibles diferencias con **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, como Convocado, con los siguientes antecedentes:

“(…)

HECHOS

PRIMERO: El día Diez (10) de noviembre del año 2024, aproximadamente a las 17:15 horas, ocurrió el siniestro, cuando el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO**, se desplazaba en calidad de conductor del vehículo de placas FZW927 marca AUDI, desde el municipio de Santander de Quilichao – Cauca, hacia la vereda Pavitas, a la inspección de una propiedad familiar (finca) que tienen en dicha vereda, al llegar a la vereda Guayabal, y sobre la intersección vial que lleva para la vereda Pavitas, fue abordado y/o detenido por dos individuos que se desplazaban en una motocicleta, vestidos con pantalón camuflado y camiseta blanca, portando armas de fuego,



Superintendencia Financiera de Colombia

amenazándolo y exigiéndole que les entregara el vehículo porque lo necesitaban y que posteriormente se lo devolverían, dejándoles únicamente sus documentos y teléfono celular, después de haberle hurtado el vehículo clase **CAMIONETA**, de placas **FZW927**¹, marca **AUDI**, línea Q8, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo 2019, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, de su propiedad² de acuerdo a licencia de tránsito # **10032917185**³, uno de los individuos se subió a la camioneta, conduciéndola hacia la carretera que lleva a la vereda la Palomera.

SEGUNDO: Que, al encontrarse sin vehículo, solo y asustado, decidió emprender el regreso al casco urbano de Santander de Quilichao, llamando inmediatamente al señor JUAN JOSE MINA SANABRIA, informándole que había sido víctima del delito de hurto de la camioneta marca AUDI de placas FZW927 en el sector de la vereda Guayabal cuando se dirigía a la vereda Pavitas para la finca de su propiedad⁴; al percatarse que venía un señor en una motocicleta le hizo el pare pidiéndole el favor de que lo llevará hasta el pueblo, informándole lo ocurrido, al motociclista quien lo trasladó desde el sitio del hurto de la camioneta hasta las instalaciones de la fiscalía local del municipio de Santander de Quilichao.

TERCERO: Una vez en la sede de la Fiscalía de Santander de Quilichao, aproximadamente a las 19:20 horas, procedió a instaurar la denuncia⁵ por el delito de hurto calificado Artículos # 240 y 241 del Código Penal, siendo radicado bajo NUNC **196986000633202401481**⁶, asignado a la Fiscalía 01 Local de Santander de Quilichao

CUARTO: Que, una vez instaurada la denuncia, y dándole cumplimiento a lo establecido en el artículo 1075 del Código de Comercio, el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO**, procedió a informar vía telefónica los acontecimientos ocurridos con su vehículo clase **CAMIONETA**, de placas



Superintendencia
Financiera de Colombia

FZW927, marca **AUDI**, línea **Q8**, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo 2019, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, a la COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A. - NIT. 860.026.182-5, manifestándoles que había objeto de hurto.

ARTÍCULO 1075. <AVISO DE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO>. El asegurado o el beneficiario estarán obligados a dar noticia al asegurador de la ocurrencia del siniestro, dentro de los tres días siguientes a la fecha en que lo hayan conocido o debido conocer. Este término podrá ampliarse, mas no reducirse por las partes.

El asegurador no podrá alegar el retardo o la omisión si, dentro del mismo plazo, interviene en las operaciones de salvamento o de comprobación del siniestro.

(negrillas resaltadas fuera de texto)

QUINTO: Que de acuerdo a constancias de fecha 20-11-2024⁷ y de fecha 12-02-2025⁸, emitida por la Fiscalía 01 local de Santander Quilichao – Cauca, donde manifiesta que efectivamente ese Despacho adelanta la indagación con radicado # 196986000633202401481, por el delito de Hurto del Automotor, clase **CAMIONETA**, de placas **FZW927**, marca **AUDI**, línea **Q8**, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo 2019, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, de propiedad del señor JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO, identificado con cédula de ciudadanía # 10.486.121 expedida en Santander de Quilichao – Cauca, y que a las fechas; **No hay constancia alguna de que haya sido recuperado y que se continua en su búsqueda.**

SEXTO: Que el vehículo clase **CAMIONETA**, de placas **FZW927**, marca **AUDI**, línea **Q8**, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo 2019, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, de propiedad del señor JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO, identificado con cédula de ciudadanía # 10.486.121 expedida en Santander de Quilichao – Cauca, para la fecha del

(...)"



Superintendencia
Financiera de Colombia

Hurto, se encontraba asegurada por medio de la **POLIZA N°: 023479033 / 0** - Duración: Desde las 00:00 horas del 23/08/2024 hasta las 24:00 horas del 22/08/2025, expedida por la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A.** - **NIT. 860.026.182-5⁹**

Datos del Vehículo

Placa:	FZW927	Código Fasesolda:	606043
Marca:	AUDI	Uso:	Liviano Particulares
Clase:	CAMIONETA PASAJ.	Zona Circulación:	CALI
Tipo:	Q8	Valor Asegurado:	224.100.000,00
Modelo:	2019	Versión:	3.0 TFSI QUATTRO PROGRESSIVE TP 3000CC T V6 CT TC R20
Motor:	DCB077214	Accesorios:	14.500.000,00
Serie:	WAUZZZF10KD020730	Blindaje:	60.000.000,00
Chasis:	WAUZZZF10KD020730	Sistema a Gas:	0,00
Dispositivo Seguridad:	-----		

SEXTO: Que la **POLIZA N°: 023479033 / 0** - Duración: Desde las 00:00 horas del 23/08/2024 hasta las 24:00 horas del 22/08/2025, expedida por la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A.** - **NIT. 860.026.182-5**, como **COBERTURA**, al vehículo clase **CAMIONETA**, de placas **FZW927**, marca **AUDI**, línea **Q8**, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo **2019**, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, tiene un **AMPARO** por **Hurto de Mayor Cuantía**, por el valor de **Doscientos noventa y ocho millones, seiscientos mil pesos M/C (\$ 298.600.000)** y un **DEDUCIBLE** de **\$ 0**.



Superintendencia Financiera de Colombia

Coberturas

Amparos	Valor Asegurado	Deducible
		en S.M.M.L.V.
Responsabilidad Civil Extracontractual	4.000.000.000,00	0,00
Asistencia Jurídica en Proceso Penal y Civil	50.000.000,00	0,00
Daños de Mayor Cuantía	298.600.000,00	0,00
Daños de Menor Cuantía	298.600.000,00	1,10
Hurto de Mayor Cuantía	298.600.000,00	0,00
Hurto de Menor Cuantía	298.600.000,00	1,10
Vehículo de Reemplazo	Incluida	0,00
Gastos de Movilización para el asegurado	1.200.000,00	0,00
Lesiones o muerte en accidente de tránsito	50.000.000,00	0,00
Asistencia de Grúa	Incluida	0,00
Conductor Elegido	Incluida	0,00
Asistencias Plus	Incluida	Según clausulado
Emergencias en Carretera	Incluida	0,00
Amparo Patrimonial	Incluida	



Superintendencia Financiera de Colombia

pactado.

ARTÍCULO 1494. <FUENTE DE LAS OBLIGACIONES>. Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia.

ARTÍCULO 1495. <DEFINICION DE CONTRATO O CONVENCION>. Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser de una o de muchas personas.

ARTÍCULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>. Todo contrato legalmente

¹⁰ Ver clausulado 27/08/2024-1301-P-03-AUTO58VERSION23-DR0I, en acápite de anexos

 Email: osadijuridica@gmail.com

celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

(negritas resaltadas fuera de texto)

DECIMO PRIMERO: Así mismo, recordarle a la compañía aseguradora, que, amparado en el principio de la Buena fe, el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO**, ha manifestado la verdad en toda la actuación y procedimientos desde la ocurrencia del siniestro (hurto del vehículo), para demostrar los requisitos de procedibilidad del Artículo 1077 del Código



Superintendencia
Financiera de Colombia

OCTAVO: El señor **JESUS ERNESTO MUNOZ VELASCO**, identificado con cédula de ciudadanía # 10.486.121 expedida en Santander de Quilichao – Cauca, se encuentra legitimado en causa para adelantar la presente reclamación ante la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A. - NIT. 860.026.182-5**, por intermedio de apoderado, ya que ostenta la calidad de **“propietario”** del vehículo clase **CAMIONETA**, de placas **FZW927**, marca **AUDI**, línea **Q8**, color **NEGRO ORCA METALIZADO**, modelo 2019, servicio **PARTICULAR**, carrocería **WAGON**, de acuerdo con lo descrito en la licencia de tránsito N° **10032917185**, expedida por la Secretaria de Movilidad de Bogotá D.C.

NOVENO: Que de acuerdo con lo establecido en el condicionado general y particular, del contrato de seguro de la Póliza Automóviles Livianos Particulares, del **27/08/2024-1301-P-03-AUTO58VERSION23-DR01¹⁰**, expedida por la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A. - NIT. 860.026.182-5**, el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO**, identificado con cédula de ciudadanía # 10.486.121 expedida en Santander de Quilichao – Cauca, propietario del vehículo de placas **FZW927**, marca **AUDI**, asegurado, no se encuentra inmerso en ninguna de exclusiones descritos en el clausulado de este contrato.

DECIMO: Que, de acuerdo, a lo pactado entre mi defendido el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO** y la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A. - NIT. 860.026.182-5**, nos encontramos inmerso ante una manifestación de la voluntad entre las dos partes, ósea un contrato, de acuerdo con lo definido por el artículo 1495 del Código Civil colombiano y es por ello que la **POLIZA N°: 023479033 / 0**, es ley para las partes en mención, ya que ha nacido una obligación entre ellas al tenor de los artículos 1494 y 1602 ibídem y en este caso en concreto al presentarse el delito del hurto del vehículo de placas **FZW927**, marca **AUDI**, asegurado, y siendo esta unas de las coberturas amparadas. se debe proceder a darle cumplimiento a lo



Superintendencia Financiera de Colombia

DECIMO PRIMERO: Así mismo, recordarle a la compañía aseguradora, que, amparado en el principio de la Buena fe, el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO**, ha manifestado la verdad en toda la actuación y procedimientos desde la ocurrencia del siniestro (hurto del vehículo), para demostrar los requisitos de procedibilidad del Artículo 1077 del Código Comercio, e igualmente solicito sea aplicado ese mismo principio (Buena Fe), en el cumplimiento de lo pactado entre las partes, ósea la **POLIZA N°: 023479033/0**.

En conclusión y demostrada la ocurrencia del siniestro, solicitamos a la **COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A. - NIT. 860.026.182-5**, proceder a dar cumplimiento a el contrato celebrado entre las partes y acceder a las siguientes;

PRETENSIONES

PRIMERA Y ÚNICA: Ordénese a favor de el señor **JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO** (propietario del vehículo de placa **FZW927**, marca **AUDI**), el pago integral por valor de: **DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO MILLONES, SEISCIENTOS MIL PESOS M/C (\$ 298.600.000)**.

DECIMO SEGUNDO: Se recibió, mediante comunicación fechada Bogotá D.C, 01 de abril de 2025, - **Ref.** Asunto: Respuesta queja comunicado No. **RFC 25-0001447**, enviada por la **Directora Oficina del Cliente de la COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A.**



Superintendencia Financiera de Colombia

Recibimos tu requerimiento en días pasados a través del buzón de servicio al cliente en el cual nos solicitas realicemos el pago de la indemnización por el hurto del vehículo de placas FZW927 el cual nos fue avisado el día 12 de noviembre del 2024, en favor de nuestro asegurado el señor Jesús Ernesto Muñoz Velasco.

Al respecto nos permitimos aclararte que al verificar la información recabada en días pasados por la firma asignada al caso y al cotejarla con las declaraciones de nuestro asegurado, evidenciamos imprecisiones e inconsistencias en la información suministrada. Por lo tanto, una de nuestras firmas procederá a comunicarse con ustedes en los próximos días para aclarar lo sucedido y determinar si nos es posible reconsiderar la decisión tomada frente a la atención del siniestro o en definitiva ratificamos la objeción a la reclamación que les compartimos en días pasados.

 Email: osadiajuridica@gmail.com



DECIMO SEGUNDO: Que a fecha de hoy 12 de mayo de 2025 ya han pasado 42 días desde que se recibió la respuesta manifestando que se pondrían en contacto los delegados de la COMPAÑÍA DE SEGUROS ALLIANZ S.A., con el suscrito y a la fecha no ha sido posible tal comunicación.

En virtud de la solicitud anterior, se programó Audiencia de Conciliación para el 16 de junio de 2025, a las 11:00 a. 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, JESUS ERNESTO MUÑOZ VELASCO, con C.C. / Nit. 10.486.121; y como Convocado, ALLIANZ SEGUROS S.A.

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 16 de junio de 2025.

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



**Superintendencia
Financiera de Colombia**


Diana María Ardila Zuniga
T.P. 110.305 del C.S.J.
CONCILIADOR