

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

LAUDO ARBITRAL

Medellín, nueve (9) de abril de dos mil veinticinco (2025).

El Tribunal Arbitral integrado para dirimir las controversias suscitadas entre **C.I. HERMECO S.A.**, como Parte Convocante, y **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, como Parte Convocada, de manera unánime profiere el presente Laudo arbitral en Derecho, después de verificar que se cumplieron en debida forma todas las etapas que la normatividad vigente (Ley 1563 de 2012 y demás normas complementarias) prevé y ordena para el desarrollo de los procesos arbitrales, con lo cual le pone fin al conflicto jurídico que las Partes sometieron a su conocimiento.

CAPÍTULO PRIMERO
ANTECEDENTES DEL LITIGIO Y TRÁMITE DEL PROCESO

1.- IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES DEL PROCESO.

1.1.- LA PARTE CONVOCANTE.

La sociedad **C.I. HERMECO S.A.**, sociedad colombiana de derecho privado, legalmente constituida e identificada con Nit 890.924.167-6, con domicilio en la ciudad de Medellín.

1.2.- LA PARTE CONVOCADA.

Es la sociedad **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, sociedad constituida bajo las leyes de la República de Colombia, debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera, identificada con Nit. 860.027.182-5, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C.

2.- EL PACTO ARBITRAL.

La controversia planteada se relaciona con el contrato de seguro (Póliza de infidelidad y riesgos financieros No. 022729240/0 expedida por ALLIANZ, figurando como Tomador, Asegurado y Beneficiario HERMECO) de fecha 12 de agosto de 2020 (en adelante el "Contrato").

En el Contrato, el pacto arbitral se encuentra vertido en dos disposiciones. En primer lugar, en el numeral 34 del Capítulo II "Objeto y Alcance del Seguro", así:

"34. Cláusula de Arbitramento con sede en Medellín."

En segundo lugar, en el Capítulo IV "Administración de la Póliza", así:

"COMPROMISORIA O DE ARBITRAMENTO

Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, se resolverá por un Tribunal de Arbitramento, que se sujetará al reglamento del Centro de Arbitraje y conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, de acuerdo con las siguientes reglas:

a. El tribunal estará integrado por 3 árbitros designados por las partes de común acuerdo. En caso de que no fuere posible, los árbitros serán designados por

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá, a solicitud de cualquiera de las partes.

b. El tribunal decidirá en derecho.”

3.- SÍNTESIS DE LAS ACTUACIONES SURTIDAS EN LA ETAPA INTRODUCTORIA DEL PROCESO.

Las actuaciones adelantadas en el presente proceso arbitral fueron, en síntesis, las siguientes:

3.1. La demanda arbitral: El 23 de febrero de 2024, **C.I. HERMECO S.A.**, presentó a través de apoderado judicial, demanda arbitral para resolver las diferencias surgidas con **ALLIANZ SEGUROS S.A.**

3.2 Árbitros: Fueron designados de común acuerdo por las partes, los doctores **ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ, ÁLVARO LONDOÑO RESTREPO y CARLOS MAYORCA ESCOBAR.**

3.3. Instalación y admisión de la demanda: Previas las citaciones surtidas de conformidad con lo establecido en la ley, el Tribunal de Arbitraje se instaló el 23 de mayo del 2024, en sesión realizada mediante el uso de medios virtuales (Acta No 1), designó Presidente a la doctora **ADRIANA LÓPEZ MARTÍNEZ**, se inadmitió la demanda y designó como secretario al doctor **SANTIAGO SIERRA OSPINA**, quien fue informado de tal designación y oportunamente la aceptó en cumplimiento a lo previsto en el artículo 15 de la Ley 1563 de 2012.

El 27 de mayo de 2024, el Convocante presentó memorial de subsanación de la demanda.

El día 31 de mayo de 2024, fue posesionado el secretario del Tribunal y se admitió la demanda y se ordenó correr traslado a la convocada (Acta No. 2).

3.4. Contestación de la demanda: El día 2 de julio del 2024, la parte Convocada presentó escrito de contestación de la demanda, propuso excepciones de mérito, solicitó y aportó pruebas y objetó el juramento estimatorio contenido en la demanda.

3.5. Traslado de objeción al juramento estimatorio y fijación de audiencia de fijación de honorarios: El 9 de julio de 2024 el secretario realizó revelación sobreviniente, frente a la cual ninguna de las partes presentó objeciones. También, se corrió traslado a la objeción al juramento estimatorio y se determinó la fecha de celebración de la audiencia fijación de honorarios (Acta No 3).

El 16 de julio de 2024, la convocante presentó memorial de pronunciamiento frente a la objeción al juramento estimatorio contenida en la contestación de la demanda.

3.6. Traslado de excepciones de mérito: vencido el término correspondiente, el convocante guardó silencio y no presentó pronunciamiento frente a las excepciones de mérito formuladas en la contestación a la demanda.

3.7. Audiencia de fijación de gastos y honorarios: El día 22 de julio del 2024 se llevó a cabo la audiencia de fijación de gastos y honorarios de conformidad con lo establecido en el artículo 27 de la Ley 1563 del 2012, sumas que fueron pagadas oportunamente y en su totalidad por ambas partes (Acta No 4).

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

3.8. Fijación de fecha para primera audiencia de trámite: El 9 de agosto del 2024 el Tribunal fijó la fecha para adelantar la primera audiencia de trámite (Acta No 5).

3.9. Escrito de reforma de la demanda: El 21 de agosto de 2024, dentro del término establecido en la ley, la sociedad **C.I. HERMECO S.A.**, presentó escrito de reforma de la demanda, la cual se admitió (Acta No 6).

3.10. Contestación de la reforma de la demanda: El día 17 de septiembre de 2024, el apoderado de la parte Convocada, contestó la reforma de la demanda, aportó pruebas, solicitó otras, objetó el juramento estimatorio y presentó excepciones de mérito.

3.11. Traslado de las excepciones y de la objeción al juramento estimatorio: El 30 de septiembre del 2024, el Tribunal corrió traslado de la objeción al juramento estimatorio y fijó fecha para la primera audiencia de trámite (Acta No 7).

El 7 de octubre de 2024 el apoderado de la parte Convocante, presentó un escrito mediante el cual describió el traslado de la objeción al juramento estimatorio presentado por la parte Convocada al contestar la demanda reformada. En relación con el traslado de excepciones de mérito, guardó silencio.

4.- PRIMERA AUDIENCIA DE TRÁMITE, ETAPA PROBATORIA Y ALEGACIONES FINALES.

4.1.- Primera audiencia de trámite: El 17 de octubre de 2024, se surtió la primera audiencia de trámite, en la cual, después de estudiar el alcance del pacto arbitral respecto de la materia y la capacidad de los sujetos de cara a las diferencias sometidas a arbitraje, por auto de la misma fecha el Tribunal se declaró competente para asumir y resolver en derecho el litigio sometido bajo su conocimiento. Ninguna de las partes interpuso recurso contra la decisión.

4.2.- Con posterioridad, el Tribunal resolvió sobre las peticiones probatorias, mediante providencia a través de la cual decretó las pruebas que en su consideración cumplieran con los requisitos para su decreto (Acta No 8).

4.3.- En el desarrollo del proceso fueron tenidos como pruebas la totalidad de los documentos aportados por las partes, así como los documentos exhibidos en el desarrollo de las exhibiciones de documentos a cargo de cada una de las partes, así mismo fueron aportadas las traducciones oficiales de aquellos documentos aportados en idioma extranjero, de los cuales se corrió el respectivo traslado a los apoderados de las partes.

EL Tribunal adoptó decisiones posteriores en relación con la exhibición documental, el orden de practica de interrogatorios y testimonios, así como de la traducción oficial aportada (Acta No 9).

Fue practicada la declaración e interrogatorio de parte de la representante legal de la convocada el día 13 de noviembre de 2024 (Acta No. 10).

El 14 de noviembre de 2024 se practicaron los testimonios de **SERGIO LOZANO BEJARANO, GERMÁN PEDRAZA ALAIS, Y ANGELA QUIJANO GÓMEZ** (Acta No. 11). En dicha oportunidad se desistió de los testimonios de **DANIEL RODRÍGUEZ, CARLOS GARCES, DANIEL PRADA, CHRISTIAN LAMPREA y SALOMÓN CARDONA MALDONADO.**

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

El 15 de noviembre de 2024 se practicaron los testimonios de **MIGUEL BARROS CORREA** y **CESAR VALENCIA URIBE** (Acta No. 12).

El 27 de noviembre de 2024 se practicaron los testimonios de **JHONY ROMERO OSORIO**, y **KARLA CRISTINA HERRERA BETANCUR, Y ANGELA QUIJANO GÓMEZ** (Acta No. 13). En dicha oportunidad se desistió de los testimonios de Alfonso Castillo Hilber Alberto y Walter Higueta Oquendo.

4.4.- Una vez concluida la instrucción del proceso, el Tribunal señaló fecha y hora para la audiencia de alegaciones, la cual se celebró el 30 de enero de 2025 (Acta No 14).

5.- TÉRMINO DE DURACIÓN DEL PROCESO.

En atención a lo establecido por el artículo 10 de la Ley 1563 de 2012, la primera audiencia de trámite en este proceso se surtió el 17 de octubre de 2022, razón por la cual han transcurrido 169 días del término del Tribunal.

El proceso estuvo suspendido por solicitud de las partes en las siguientes oportunidades:

- Entre el 28 de noviembre de 2024 y el 29 de enero de 2025, ambas fechas inclusive. Dicho periodo de suspensión fue de 43 días hábiles.
- Entre el 30 de enero de 2025 y el 2 de febrero de 2025, ambas fechas inclusive. Dicho periodo de suspensión fue de 2 días hábiles.
- Entre el 4 de febrero de 2025 y el 8 de abril de 2025 ambas fechas inclusive. Dicho periodo de suspensión fue de 45 días hábiles.

En consecuencia, al adicionar los días de suspensión, el término máximo del trámite se traslada al 29 de agosto de 2025.

CAPÍTULO SEGUNDO
SÍNTESIS DE LA CONTROVERSID

1.- LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA.

Las pretensiones de la Parte Convocante fueron formuladas en su demanda reformada, en los siguientes términos:

"1.- Que el riesgo amparado a favor de C.I HERMECO S.A por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A del que da cuenta la demanda, dada su ocurrencia, no está excluido por ninguno de las causas del contrato, de manera especial las invocadas por ALLIANZ SEGUROS S.A con fundamento en las condiciones adicionales, numerales 26 y 31, razón por la cual, su objeción y ratificación a ella, son injustificadas, carecen de valor alguno.

2.- Que como consecuencia de la anterior declaración se condena a ALLIANZ SEGUROS S.A y a favor de C.I HERMECO S.A al pago de la suma de \$1.000.000.000.00, cantidad que representa el límite máximo del riesgo ocurrido, más los intereses de mora a la tasa máxima legal comercial, liquidados desde cuando debió haber ocurrido su solución que

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

fue el 27 de julio de 2021 (fecha de su aviso) y hasta cuando se verifique el pago, los cuales conforme a la liquidación adjunta arrojan desde dicha fecha y hasta el 1° de agosto de 2024 la suma de \$1.087.093.333.00.

Costas a cargo de la demandada"

2.- LOS HECHOS DE LA DEMANDA.

Los hechos de la demanda reformada que sirven de fundamento a las pretensiones son los siguientes:

- El 12 de agosto de 2020, HERMECO y ALLIANZ suscribieron un contrato de seguro de infidelidad y riesgos financieros, Póliza No. 022729240/0, donde HERMECO figuraba como tomador, asegurado y beneficiario.
- El 30 de julio de 2021, HERMECO avisó a ALLIANZ sobre un siniestro ocurrido durante la vigencia de la póliza, tras una comunicación previa a DELIMA MARSH el 27 de julio de 2021. En el aviso se detalló el *modus operandi*, los valores siniestrados, recuperados y reclamados, quedando un saldo por recuperar de US \$951.000.
- El 24 de agosto de 2021, advanta GLOBAL SERVICE rindió a ALLIANZ un reporte de "Estafa mediante suplantación de identidad". En dicho reporte se indicó el valor reclamado (USD 951.000) y se sugirió una reserva de COP 900.000.000. Se destacó que HERMECO logró la recuperación de USD 7.440.460, quedando un faltante de USD 951.000 que se buscaba recuperar de la póliza.
- El 21 de abril de 2023, ALLIANZ objetó la reclamación, negando la indemnización.
- HERMECO argumenta que ALLIANZ nunca objetó ni el siniestro, ni su fecha, ni la de su aviso. Señala que ALLIANZ tampoco objetó la cuantía denunciada, que superaba los \$1.000.000.000 amparados, suma a la que se limitó el reclamo en la demanda. La objeción de ALLIANZ se centró en las causas de exclusión de la póliza, específicamente en las condiciones adicionales, numerales 26 y 31.
- HERMECO sostiene que, al momento de contratar la póliza y ocurrir el siniestro, existía segregación de funciones y usuarios independientes para la transferencia de fondos. Afirma que el suplantador no evitó el doble control de las transferencias, que requerían de un funcionario preparador y otro aprobador.
- Ante la objeción de ALLIANZ, se produjo una réplica en una comunicación sin fecha suscrita por el Dr. SERGIO ALEJANDRO LOZANO BEJARANO de MARSH, donde se contra argumentaron los motivos del rechazo de ALLIANZ.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

- El 15 de junio de 2023, HERMECO remitió a ALLIANZ una comunicación interrumpiendo el término de prescripción, la cual fue suscrita por la Dra. YANET LONDOÑO DIOSA, representante legal de HERMECO.
- ALLIANZ mantuvo su rechazo y el 20 de octubre de 2023 generó su respuesta final.

3.- LA CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Tal como se indicó anteriormente, la convocada contestó oportunamente y dio respuesta a cada uno de los hechos de la reforma de la demanda, solicitó la práctica de pruebas, objetó el juramento estimatorio y con presentó las siguientes excepciones de mérito:

"4.1. Las pérdidas reclamadas dentro del presente proceso se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A. (...)

4.2. Nulidad del Contrato de Seguros (...)

4.3. La responsabilidad de la aseguradora se encuentra limitada al valor de la suma asegurada. (...)

4.4. Cobro de más de los debido: existencia de deducible. (...)

4.5. Las coberturas otorgadas por el seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A., se encuentran circunscritas a lo estrictamente convenido en su clausulado. (...)

4.6. Inexistencia de intereses moratorios. (...)

4.7. Prescripción. (...)"

CAPÍTULO TERCERO
CONSIDERACIONES DEL TRIBUNAL

Para su decisión en derecho, el Tribunal analizará en su orden:

- A. Los presupuestos procesales
- B. La Competencia del Tribunal
- C. Aspectos Probatorios
- D. Las pretensiones de la demanda arbitral reformada y sus excepciones
- E. El juramento estimatorio
- F. Las costas

A. LOS PRESUPUESTOS PROCESALES

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

Los “presupuestos procesales”¹, o sea, “las condiciones necesarias para que la relación jurídico procesal nazca válidamente y en consecuencia se pueda decidir sobre el mérito de la cuestión litigiosa”², concurren plenamente en el presente proceso arbitral.

En efecto, las partes son personas jurídicas cuya existencia y representación legal acreditaron en debida forma, han comparecido al proceso a través de sus representantes legales, y apoderados judiciales, y ostentan capacidad procesal, habilidad dispositiva y, en desarrollo del derecho fundamental de acceso a la justicia, libertad contractual o de contratación, están autorizadas por el ordenamiento jurídico para acudir al arbitraje en procura de solución de sus controversias contractuales y acordar pacto arbitral (artículos 116 de la Constitución Política; 8º y 13 de la Ley 270 de 1996, Estatutaria de la Administración de Justicia; 3º de la Ley 1285 de 2009; Ley 1563 de 2012)³.

Del mismo modo, el Tribunal se instaló en debida forma, asumió competencia, decretó y practicó pruebas, garantizó el debido proceso a todas las partes en igualdad de condiciones y, como se analiza seguidamente, es competente para juzgar en derecho las diferencias contenidas en la demanda arbitral reformada, su contestación y excepciones por concernir a asuntos litigiosos, dudosos e inciertos, susceptibles de disposición, transacción y *stricto sensu* de naturaleza patrimonial, derivados de la celebración y ejecución del contrato contenido en la póliza objeto de las reclamaciones presentadas dentro del presente proceso.

B. LA COMPETENCIA DEL TRIBUNAL

La competencia del Tribunal se definió en la primera audiencia de trámite mediante providencia que se encuentra ejecutoriada sin que las partes hubieran interpuesto recurso contra dicha decisión.

Por lo anterior, el Tribunal no encuentra nuevas razones o circunstancias que le permitan concluir que no tiene competencia para adelantar el presente trámite arbitral y para proferir el laudo que de manera definitiva y por voluntad de las partes resolverá sus diferencias.

Finalmente, considera el Tribunal que la demanda con la que se dio inicio al trámite y su reforma cumplen con los requisitos establecidos en la ley.

De igual manera, considera el Tribunal que no obra causal de nulidad u otra irregularidad que afecte la actuación, a lo que debe añadirse la práctica del control de legalidad realizado durante

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia de 19 de agosto de 1954. Gaceta Judicial LXXVIII No. 2145, págs. 345 y siguientes.

² Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sección Tercera, Subsección C, sentencia del 10 de septiembre de 2014, Radicación: 25000-23-26-000-2002-02193-01(29.652), Actor: MALLAS EQUIPOS Y CONSTRUCCIONES LTDA.- MAECO LTDA- Demandado: DISTRITO CAPITAL DE BOGOTÁ D.C.: “[...] Si bien se había venido sosteniendo que los presupuestos para que una relación jurídico procesal pudiera surgir válidamente eran la demanda en forma, la competencia del juez, la capacidad para ser parte y la capacidad procesal, y que la ausencia de alguna de ellas conducía a sentencia inhibitoria, lo cierto es que hoy en día se entiende que la inhibición por la ausencia de presupuestos procesales se reduce a la falta de capacidad para ser parte y a algunos casos excepcionales de inepta demanda pues las dos restantes, así como cualquier otro vicio que expresamente señale la ley, configuran causales de nulidad que deben regirse por los artículos 140 y siguientes del Código de Procedimiento Civil (...) y 132 y siguientes del Código General del Proceso.”

³ Corte Constitucional, Sentencias C-059 de 1993; C-544 de 1993, T-538 de 1994; Sentencia T-04 de 1995, C-037 de 1996; T-268 de 1996; C-215 de 1999; C-163 de 1999; SU-091 de 2000, y C-330 de 2000.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

el proceso, en cuya virtud el Tribunal –sin que hubiera habido objeción de las Partes– no encontró vicio que afectara el trámite y, por ende, requiriera su saneamiento.

C. ASPECTOS PROBATORIOS

La demandante solicitó una exhibición de documentos que fue decretada por el Tribunal. Una vez aportados por ALLIANZ los documentos solicitados en exhibición, el Tribunal corrió traslado de ellos a C.I. HERMECO quien, dentro de la oportunidad otorgada, manifestó mediante memorial de 18 de noviembre de 2024 que “[h]ay un ocultamiento de información (...) lo que obliga de acuerdo con Art. 267, inciso 1º del C.G.P, apreciarlo como un indicio en contra de la demandada”.

Al respecto, el Tribunal encuentra que el Código General del Proceso, establece lo siguiente:

"ARTÍCULO 267. RENUENCIA Y OPOSICIÓN A LA EXHIBICIÓN. Si la parte a quien se ordenó la exhibición se opone en el término de ejecutoria del auto que la decreta, o en la diligencia en que ella se ordenó, el juez al decidir la instancia o el incidente en que aquella se solicitó, apreciará los motivos de la oposición; si no la encontrare justificada y se hubiere acreditado que el documento estaba en poder del opositor, tendrá por ciertos los hechos que quien pidió la exhibición se proponía probar, salvo cuando tales hechos no admitan prueba de confesión, caso en el cual la oposición se apreciará como indicio en contra del opositor. En la misma forma se procederá cuando no habiendo formulado oposición, la parte deje de exhibir el documento, salvo que dentro de los tres (3) días siguientes a la fecha señalada para la diligencia pruebe, siquiera sumariamente, causa justificativa de su renuencia y exhiba el documento en la oportunidad que el juez señale.

(...)”

La disposición normativa que se cita indica que la consecuencia de la oposición de la parte a quien se le ordenó exhibir un documento será que se tengan por ciertos los hechos que quien pidió la exhibición se proponía probar, salvo cuando tales hechos no admitan prueba de confesión, caso en el cual la oposición se apreciará como indicio en contra del opositor.

La solicitud de exhibición elevada por C.I. HERMECO fue formulada en la demanda reformada, en los siguientes términos:

"4.-Exhibición: Para que ALLIANZ en la audiencia que se señale para el efecto proceda a exhibir la totalidad de la documentación relativa a la celebración del contrato de seguro de que da cuenta esta demanda (cotizaciones, comunicaciones con HERMECO, contrato, modificaciones al mismo, reclamaciones habidas, comunicaciones internas desde la ocurrencia del siniestro hasta la fecha de la demanda), y en fin todo lo que tenga que ver con este contrato y el siniestro que se reclama.”

Frente a dicha solicitud, en memorial del 29 de octubre de 2024, ALLIANZ expresó que “no cuenta con comunicaciones adicionales a las que ya fueron aportadas al plenario”.

Posteriormente y con ocasión de la solicitud presentada por la parte Convocante, la parte Convocada mediante memorial de 21 de noviembre de 2024, manifestó que:

”

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

3. *Por otra parte, es preciso señalar que los documentos que, de acuerdo con HERMECO, son objeto de supuesto ocultamiento por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A., son documentos que fueron aportados por HERMECO durante el proceso de ajuste. Es decir, son documentos que claramente reposan en los archivos de HERMECO por ser de su propiedad. Por ende, es claro que HERMECO, no solo conocía de la existencia de tales documentos, sino que tenía los mismos en su poder. Por consiguiente, si HERMECO deseaba que tales documentos fungieran como prueba dentro del proceso los podía haber aportado sin mayor inconveniente al expediente dentro de las oportunidades procesales pertinentes.*
4. *Finalmente, vale la pena señalar que no resulta procedente aplicar las consecuencias establecidas por el artículo 267 del Código General del Proceso, toda vez que, en primer lugar, no ha existido renuencia ni ocultamiento por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A. en exhibir los documentos que se encuentran en poder de la Compañía. Todo lo contrario, tales documentos se aportaron desde el escrito de contestación a la demanda. En segundo lugar, es menester señalar que, en el presente caso, al pedirse por parte de HERMECO la prueba analizada no se mencionaron cuáles hechos se pretendían probar con la práctica de misma. Por lo que, en consecuencia, no se podrá en ninguna circunstancia configurar un indicio en contra de ALLIANZ SEGUROS S. A."*

Revisada la solicitud de exhibición, encuentra el Tribunal que el solicitante no indicó de manera expresa los hechos que se proponía probar con la práctica de dicha prueba, ni en concreto que documento es el que no fue exhibido, motivo que haría en todo caso imposible que pudiera aplicarse la consecuencia de tenerlos por ciertos o de apreciar la alegada renuencia como un indicio en contra del opositor. En adición tampoco hay prueba de que el documento o documentos omitidos estuvieran en poder de la parte que debía exhibirlos, exigencia que trae la norma citada. Por estos motivos, el Tribunal valorará los documentos exhibidos por ALLIANZ en conjunto con el resto del acervo probatorio recaudado durante el presente trámite.

D. LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA ARBITRAL REFORMADA Y SUS EXCEPCIONES.

1.- Pretensión primera de la reforma de la demanda

Mediante la pretensión primera la Convocante solicita que el Tribunal declare:

"1.- Que el riesgo amparado a favor de C.I HERMECO S.A por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A del que da cuenta la demanda, dada su ocurrencia, no está excluido por ninguno de las causas del contrato, de manera especial las invocadas por ALLIANZ SEGUROS S.A con fundamento en las condiciones adicionales, numerales 26 y 31, razón por la cual, su objeción y ratificación a ella, son injustificadas, carecen de valor alguno."

1.1 Posiciones de las partes

La Convocante considera que se encuentra acreditado el siniestro.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

En sus alegatos de conclusión señaló que se opone a que no se reconozca del amparo y al pago de la indemnización. La Convocante alega que la Convocada se opuso al reconocimiento del amparo y al pago de la indemnización por situaciones que no se encontraban excluidas de cobertura, apoyándose equívocamente en las causas de exclusión contenidas en los numerales 26 y 31 de las Condiciones Adicionales de las Condiciones del Contrato de Seguro.

Frente a este punto, manifiesta que, al momento de la suscripción del Contrato y de la ocurrencia del siniestro, existía segregación de funciones o deberes y usuarios independientes para la ejecución de transferencia de fondos. Alega que ello quedó demostrado con el documento escrito por Helm Bank, según la cual el señor Walter Higueta y la señora Karla Herrera actuaron en cada operación de giro con usuarios diferentes, en ejercicio del control dual, y con las declaraciones de las Partes y de los testigos. Agrega que las transacciones contaron con las autorizaciones previas de la representante legal suplantada. Además, se opone a la manifestación de la Convocada según la cual ese doble control no existía porque ambos empleados trabajaban dentro de la misma área, pues sostiene que dentro de una misma área pueden existir distintas personas desempeñando cargos distintos cargos, funciones y obligaciones.

La Convocada al contestar la demanda reformada, propuso frente a esta pretensión la excepción denominada "Las pérdidas reclamadas dentro del presente proceso se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A."

Si bien, como quedo señalado arriba, se propusieron otras excepciones encaminadas a descartar la indemnización bajo el Contrato, se abordarán en primera medida la relacionada con la alegada exclusión con ocasión de la estructura y presentación de la pretensión objeto de estudio.

En la contestación a la demanda reformada específicamente se señaló que la Convocante omite los eventos excluidos de la cobertura de la póliza, en particular los contemplados en los numerales 26 y 31 de las Condiciones Adicionales de las Condiciones del Contrato de Seguro.

En relación con la exclusión número 26, relativa a *"las pérdidas derivadas de la no segregación de funciones o deberes de cada empleado, de tal forma que a ningún empleado le sea permitido controlar ninguna transacción desde su comienzo hasta el final"*, manifiesta que según la ficha técnica de Hermeco para administrar pagos a terceros, vigente para la fecha de los hechos, en la realización de cada transacción debían intervenir tres personas: el asistente de tesorería, el tesorero y el director financiero. La Convocada manifiesta que, de la lectura del informe de labores previas de verificación realizado por Hermeco, se deriva que, contrario a lo dispuesto allí, las transacciones fueron controladas por un solo empleado, la señora Karla Herrera. Agrega que, contrario a lo manifestado por Hermeco, no puede afirmarse que las transacciones estuvieron controladas por dos empleados diferentes, a saber, la señora Yanet Londoño (suplantada) y la señora Karla Herrera, porque el suplantador no participó en la preparación y realización de las transacciones.

En relación con la exclusión número 31, relativa a *"las pérdidas provenientes de o que tengan origen en la falta de doble control en pagos, transferencia de fondo o giro, de tal forma que toda transferencia de fondos, pagos o giros en forma electrónica debe requerir a dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutada o realizada; es decir, que todos los procesos cuenten con segregación de funciones. Así mismo, todas las transferencias de fondos, pagos o giros a través de carta deben cumplir con doble control y la información del destinatario debe*

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

ser confirmada de forma previa para que puedan ser procesadas", la Convocada alega que esta exclusión requiere de la existencia de dos cuentas diferentes manejadas por dos empleados independientes para realizar los pagos, lo que concuerda con lo establecido en el manual de pagos de Hermeco. Manifiesta que en este caso el pago lo hizo una sola persona, omitiéndose el requisito anterior, y que de ello quedó constancia en el informe suministrado por Advanta Global, ajustadores en este caso.

Por otro lado, la Convocada alega que las dos exclusiones mencionadas operan incluso cuando la falta de control dual o de segregación de funciones se produce como consecuencia del incumplimiento de las políticas por parte de los empleados. Esto es, no se refiere únicamente a la ausencia de políticas de esta índole.

En sus alegatos de conclusión, en relación con la exclusión número 26, la Convocada hizo énfasis en lo que, en su parecer, debe entenderse por "transacción" y por "control". En relación con el primer término, manifestó que la expresión "transacción" se refiere al proceso que se adelanta para realizar el pago. En consecuencia, considera que el argumento de Hermeco según el cual en la transacción participó incluso la junta directiva y la presidente de la compañía (suplantada) no tiene asidero, pues las autorizaciones de estos funcionarios no hacen parte de la realización de una transacción.

En relación con el término "control", considera que, según su sentido natural, implica tener dominio o poder sobre algo o alguien. Concluye la Convocada que, en consecuencia, debe determinarse si las transacciones fueron dominadas por una sola persona, al margen de que formalmente hayan intervenido el auxiliar de tesorería y la tesorera. Esto, teniendo en cuenta además que el señor Higuita era subalterno de la señora Herrera, lo que implicaba que no ejercía un control imparcial sobre las órdenes de esta última, pues la participación del señor Higuita como preparador no impedía que la transacción estuviese controlada por la señora Karla Herrera.

Por otro lado, la Convocada insiste en que no es cierto que la señora Yanet Londoño (suplantada) haya cumplido las funciones de aprobación en la realización de las transacciones, en tanto su función no se resumía en ordenar la realización de los pagos o aprobarlos documentalmente. Por el contrario, el gerente financiero debía aprobar el pago directamente en la plataforma bancaria con su clave. Finalmente, reiteró que las exclusiones no se refieren únicamente a la ausencia de políticas de control dual, sino que abarcan cualquier pérdida que se derive de la no segregación de funciones o control dual, sin importar su causa.

En relación con la exclusión número 31, la Convocada insiste en que no tiene asidero el argumento de la Convocante según el cual el suplantador fue partícipe en las transferencias, porque ello implicaría que los suplantadores hubieran enviado los pagos con la clave del autorizador, lo que no ocurrió. Además, agrega que, a pesar de que en las transferencias formalmente se utilizaron dos usuarios, ellos no eran independientes, porque el señor Higuita se limitaba a seguir las órdenes de la señora Herrera, sin poder controvertirlas. En consecuencia, considera que las excepciones son aplicables.

1.2. Consideraciones del Tribunal

Procederá el Tribunal a analizar la primera pretensión de la reforma de la demanda, de cuya prosperidad dependerá el análisis de la segunda, consecuencial de la primera.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

De la misma forma, iniciará con el estudio de la excepción relacionada con la configuración de las exclusiones que para la Convocada determinan la no cobertura de los hechos narrados, dado que, de encontrarse demostrada, descartaría el estudio de las demás.

1.2.1 De la interpretación del Contrato de Seguro

Previo a realizar el análisis de las pretensiones y de las generalidades propias de este tipo de seguro, es del caso poner de presente que el contrato de seguro corresponde a uno de aquellos cuya interpretación es restrictiva, de tal forma que la interpretación de los amparos, las coberturas y las exclusiones debe ser realizada conforme al acuerdo de voluntades de las partes que intervinieron en su suscripción.⁴

La Corte Suprema de Justicia, en la sentencia más reciente sobre el tema reiteró que:

“Por lo demás, la interpretación del contrato de seguro debe ser restrictiva. En efecto, la actividad hermenéutica está circunscrita al texto del acto⁵. De allí que los supuestos de hecho que configuren las exclusiones deben encuadrarse fielmente al tenor de la estipulación⁶. Y en materia de amparos, ensancharlos laceraría la cobertura”.⁷

1.2.2. Generalidades de las pólizas de infidelidad y riesgos financieros

Antes que nada, el Tribunal precisa el régimen jurídico aplicable al Contrato. El esquema según el cual las entidades trasladan a las aseguradoras el riesgo de que su patrimonio sea afectado por conductas fraudulentas de sus empleados se consagró inicialmente en la Ley 225 de 1938, que en su artículo 2 consagra:

“El seguro [de manejo o de cumplimiento] de que trata el artículo anterior tendrá por objeto garantizar el correcto manejo de fondos o valores de cualquier clase que se confíen a los empleados públicos o a los particulares, en favor de las entidades o personas ante las cuales sean responsables [...]”

Hoy, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero consagra en su artículo 203 sobre el seguro de manejo:

⁴ Sentencias de la Corte Suprema de Justicia (i) del 24 de mayo de 2005, Sala de Casación Civil, M.P. Pedro Octavio Munar Cadena; (ii) 19 de diciembre de 2008, Sala de Casación Civil, M.P. Arturo Solarte Rodríguez; (iii) del 6 de julio de 2009, Sala de Casación Civil, M.P. William Namén Vargas; (iv) del 30 de agosto de 2010, Sala de Casación Civil, M.P. Ruth Marina Díaz Rueda; (v) del 5 de julio de 2012, Sala de Casación Civil, M.P. Fernando Giraldo Gutiérrez, (vi) del 6 de septiembre de 2024, Sala de Casación, M.P. Francisco Ternera Barrios.

⁵ CSJ, SC Sentencia SC002-1998, de 29 de enero de 1998. Rad. No. 4894, reiterada en SC4527-2020: «Dicho en otras palabras, el contrato de seguro es de interpretación restrictiva y por eso en su ámbito operativo, para determinar con exactitud los derechos y obligaciones de los contratantes, predomina el texto de la que suele denominarse “escritura contentiva del contrato»”.

⁶ CSJ SC, 4 nov. 2009, rad. 1998-4175: «su interpretación es restrictiva, en cuanto se trata de una cláusula de exclusión, vale decir, que relaciona las circunstancias que le permiten exonerarse la obligación de asumir la indemnización que le corresponde, motivo por el cual, atendiendo a los deberes de claridad y precisión que le son exigibles, no le es dado intentar subsumir hechos no previstos puntualmente como tales». (Subrayado del Tribunal).

⁷ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia del 6 de septiembre de 2024, exp. SC212024 Sala de Casación, M.P. Francisco Ternera Barrios.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

"Dentro de los seguros de manejo o de cumplimiento habrá uno que tendrá por objeto garantizar el correcto manejo de fondos o valores de cualquier clase que se confíen a los empleados públicos o a los particulares, en favor de las entidades o personas ante las cuales sean responsables [...]"

Sobre el seguro de manejo, la jurisprudencia ha especificado que, en el caso de los seguros de manejo, el riesgo que se traslada al asegurador *"no es la satisfacción de obligaciones que emanan de un determinado negocio jurídico o de la ley—como acontece en el seguro de cumplimiento—sino el de infidelidad de la persona a quien se han confiado las sumas de dinero o valores [...]"*⁸

La jurisprudencia también ha decantado que el amparo de infidelidad *"tiene el propósito de proteger al empleador asegurado de los perjuicios patrimoniales que sufra como consecuencia de conductas de sus empleados, encaminadas a causar el respectivo menoscabo, con las precisiones y exclusiones de sus respectivos clausulados"*⁹

Al respecto, el Tribunal Arbitral del proceso adelantado por Centro Comercial los Molinos P.H. contra SBS Seguros de Colombia S.A. señaló:

*"El amparo por infidelidad está referido en esencia a la <<pérdida resultante directamente de actos deshonestos o fraudulentos por **empleados del asegurado cometidos solo o en confabulación con otros**, con la intención manifiesta de causarle al asegurado que soporte tal pérdida>> (se resalta), lo que significa que los <<empleados>> son vistos de manera aislada y autónoma por las decisiones que tomaron fraudulentamente, no con el fin de cumplir con el objeto social sino para ir en contra del mismo."*¹⁰

Sobre las pólizas de infidelidad y riesgos financieros, el tratadista BERNARDO BOTERO MORALES, dispuso de manera general lo siguiente:

*"La coberturas que normalmente se ofrecen en el mercado asegurador colombiano para amparar el riesgo conocido como de "Infidelidad de Empleados" o sea el riesgo de disposición indebida de dinero o bienes del asegurado por parte de trabajadores a su servicio mediante la realización, en favor de sí mismos o de terceros, de actuaciones deshonestas o fraudulentas de carácter necesariamente doloso, normalmente se otorgan con arreglo a las denominadas Póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros, Póliza de Seguro Global Bancario o Banker's Blanket Bond, de las cuales existen numerosos clausulados desarrollados por el mercado internacional de reaseguro"*¹¹.

Finalmente, dentro de las particularidades propias de las pólizas de seguro de infidelidad y riesgos financieros se encuentra el hecho de que su cobertura se circunscribe al descubrimiento de hechos ocurridos con anterioridad a su iniciación, siempre que su conocimiento se produzca

⁸ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Sentencia de 24 de julio de 2006, exp.00191, M.P. Carlos Ignacio Jaramillo Jaramillo.

⁹ Consejo de Estado, Sección Tercera, Sentencia del 24 de abril de 2024, rad. 2006-00637-01, M.P. William Barrera Muñoz.

¹⁰ Tribunal Arbitral de Centro Comercial los Molinos P.H. vs. SBS Seguros de Colombia S.A., Laudo de 18 de agosto de 2022, Árbitros Juan Guillermo Hincapié, Juan Pablo Cárdenas Mejía y Arturo Solarte Rodríguez, disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/902705fe-97b0-4f14-8641-c3fd4bcad420>.

¹¹ Revista Latino-Americana de Seguros- Universidad Javeriana, octubre 15 de 2010.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

durante la vigencia de la misma. Al respecto ha dicho la jurisprudencia, refiriéndose al artículo 4 de la Ley 389 de 1997¹² que reguló este tipo esta clase de seguros en Colombia que:

*"De la sola lectura de la norma, se desprende sin dificultades que la medida allí comprendida, de acuerdo con la cual la cobertura podrá circunscribirse al descubrimiento de pérdidas durante la vigencia del seguro así se trate de hechos ocurridos con anterioridad a su iniciación, es una excepción a la regla general que señala que la responsabilidad del asegurador sólo surge cuando el siniestro se produce dentro del término de vigencia de la respectiva póliza y que admite que el hecho de la pérdida haya sido anterior a la iniciación de la cobertura del seguro, siempre que el conocimiento del mismo se produzca durante el término de su vigencia, pero es una excepción que sólo se predica, así mismo, de ciertos y determinados seguros: los de manejo y riesgos financieros."*¹³

1.2.3 El caso en concreto

De acuerdo con las Condiciones del Contrato, la póliza No.022729240 tendría una vigencia desde el 30 de julio de 2020 y el 29 de julio de 2021, y su cobertura incluía:

Coberturas	Valor Asegurado	Prima Vigencia
Actos fraudulentos o deshonestos de los empleados	1.000.000.000,00	72.000.000,00
Pérdidas dentro de los predios	1.000.000.000,00	0,00
Pérdidas en tránsito	1.000.000.000,00	0,00
Pérdidas por falsificación	1.000.000.000,00	0,00
Gastos de defensa (honorarios de abogados)	1.000.000.000,00	0,00
Pérdidas causadas por empleados no identificados	1.000.000.000,00	0,00
Extensión de fraudes por computador	1.000.000.000,00	0,00

Además, de acuerdo con el texto del Contrato, por virtud de este se cubren, entre otros riesgos, las pérdidas de dinero que encuentren su origen en instrucciones enviadas, falsificadas o alteradas como consecuencia o con ocasión de una estafa. El amparo analizado reza de la siguiente manera:

"11. Falsificación extendida, de acuerdo con el siguiente texto: En consideración a la prima pagada y sujeto a los términos, condiciones y exclusiones de esta póliza, la misma se modifica agregando a sus condiciones generales, sección de amparos, el siguiente amparo adicional:

¹² ARTÍCULO 4º. En el seguro de manejo y riesgos financieros y en el de responsabilidad la cobertura podrá circunscribirse al descubrimiento de pérdidas durante la vigencia, en el primero, y a las reclamaciones formuladas por el damnificado al asegurado o a la compañía durante la vigencia, en el segundo, así se trate de hechos ocurridos con anterioridad a su iniciación.

Así mismo, se podrá definir como cubiertos los hechos que acaezcan durante la vigencia del seguro de responsabilidad siempre que la reclamación del damnificado al asegurado o al asegurador se efectúe dentro del término estipulado en el contrato, el cual no será inferior a dos años.

¹³ Consejo de Estado, Sección Tercera, Sentencia del 19 de junio de 2013, rad.2000.0219-01, M.P. Danilo Rojas Betancourth.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

La compañía será responsable por pérdidas directas de dinero y títulos valores causadas por que el asegurado haya actuado o procedido basado en instrucciones, télex probados o avisos telegráficos, de cable o teletipo que aparenten haber sido enviados por un cliente, proveedor, agente o representante del asegurado y que en realidad dichas instrucciones fueron enviadas o falsificadas o alteradas por una persona diferente a dicho cliente, proveedor, agente o representante del asegurado.” (negrilla y subraya fuera del texto).

Este es el amparo relevante para la controversia presente, toda vez que, de conformidad con el aviso de siniestro enviado mediante correo del 27 de julio de 2021¹⁴ por Offcors a Delima Marsh:

“El 23 de junio de 2021, por medio de correo electrónico, estafadores suplantarón a Yanet Londoño Diosa, representante legal de la empresa, para engañar a la tesorera de la compañía con la intención de que realizara una serie de transacciones fraudulentas a cuentas ubicadas en Hong Kong y China, so pretexto de la adquisición de una compañía de fabricación ubicada en Hong Kong, por un valor de USD16.783.990. El suplantador comunicaba que la transacción era supremamente confidencial y que, por lo tanto, no debía conversar absolutamente con nadie al respecto, ni siquiera con ella misma en persona (Yanet Londoño). Adicionalmente, mencionaron que en ese camino habría algunos reintegros que luego debían ser reenviados. La tesorera de la compañía, Karla Herrera Betancur, totalmente engañada, hizo lo que se le pidió [...].”

De lo anterior se aduce que la Convocada reclama por pérdidas de dinero causadas porque una de sus empleadas actuó basada en instrucciones falsificadas, aparentemente enviadas por un falso representante o agente del asegurado. Esto coincide con lo indicado en el informe preliminar de Advanta Global Services:¹⁵

Análisis de cobertura:

Tal como fue descrito en el capítulo de 'Antecedentes' de la póliza, el hecho que motiva el aviso de siniestro corresponde a la transferencia de fondos en virtud de mensajes emitidos por suplantadores.

Como análisis preliminar de cobertura, consideramos que si en el proceso de suplantación se presentó la falsificación de documentos que conllevaron a que el asegurado haya actuado o procedido en instrucciones que aparentaban haber sido enviados por un representante del asegurado y que en realidad dichas instrucciones fueron enviadas o falsificadas o alteradas por una persona diferente a dicho representante del asegurado, el siniestro contaría con cobertura bajo el amparo de Falsificación Extendida.

También coincide con lo dicho en el informe de labores previas de verificación de Hermeco:¹⁶

¹⁴ Expediente digital, Anexo 5 de la Reforma de la Demanda, p.2-3.

¹⁵ Expediente digital, Anexo 7 de la Contestación de la Reforma de la Demanda.

¹⁶ Expediente digital, Anexo 8 de la Contestación de la Reforma de la Demanda.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

CONCLUSIONES

1. La modalidad de engaño hacia la tesorería de Hermeco se materializa mediante la modalidad del falso CEO.
2. Los argumentos para convencer a la Tesorera de la compañía son los de una adquisición de una sociedad extranjera en Hong Kong por el valor de USD 16.783.990,00. Hecho que le daría un mejor posicionamiento a Hermeco en el mercado internacional.
3. En conversaciones realizadas con Yanet Londoño referente a la posible compra de una empresa, esta información no era de conocimiento de ningún miembro de la Organización y por ende no era posible que se iniciaran negociaciones por dichos valores que Hermeco no podía cubrir.
4. Los defraudadores aprovechan la coyuntura por la que el área financiera estaba pasando debido a la renuncia voluntaria de la Gerente Financiera "Elizabeth Valencia" desde el 25 de junio. Previamente se había realizado contacto con los diferentes bancos informando la salida de la Gerente y como sería la transición y los diferentes cambios de firmas.
5. Seguidamente, Karla Herrera Betancur, siguiendo las instrucciones dadas por el suplantador de identidad, volvió a girar las siguientes sumas de dinero, a los siguientes bancos y a las siguientes sociedades extranjeras:

1.2.2.1 Las exclusiones previstas en la póliza

Frente al anterior amparo, dentro de las Condiciones Adicionales de las Condiciones del Contrato de Seguro¹⁷ se estipularon entre otras, las siguientes exclusiones:

"26. Se excluyen las pérdidas derivadas de la no segregación de funciones o deberes de cada empleado, de tal forma que a ningún empleado le sea permitido controlar ninguna transacción desde su comienzo hasta el final."

A su vez, en el numeral 31 de las Condiciones Adicionales de las Condiciones del Contrato de Seguro¹⁸ se excluye del amparo de la póliza:

"31. Se excluyen las pérdidas provenientes de o que tengan origen en la falta de doble control en pagos, transferencia de fondos y giros, de tal forma que toda transferencia de fondos, pagos o giros en forma electrónica debe requerir dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutada o realizada; es decir, que todos los procesos cuenten con segregación de funciones. Así mismo, todas las transferencias de fondos, pagos o giros a través de carta deben cumplir con doble control y la información del destinatario debe ser confirmada de forma previa para que puedan ser procesadas."

Ambas exclusiones refieren a la segregación de funciones como condición necesaria para que se active el amparo de falsificación extendida.

El Tribunal encuentra que la póliza no define explícitamente qué se entiende por segregación de funciones ni por doble control en pagos. Sin embargo, es claro que implica que todas las transferencias de fondos de forma electrónica requieran dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutadas. Además, implica que a ningún empleado le sea permitido controlar ninguna transacción desde su comienzo hasta el final.

1.2.2.2. Control dual y segregación de funciones según los procedimientos de Hermeco

¹⁷ Expediente digital, Anexo 3 de la Reforma de la Demanda, p.12.

¹⁸ Expediente digital, Anexo 3 de la Reforma de la Demanda, p.12.

TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)

De cardinal importancia para entender el alcance de la segregación de funciones y control dual constituyen el Formulario de Solicitud de la Póliza¹⁹ y el manual de procedimiento GR1.2.1 Administrar Pagos a Terceros Hermeco.²⁰

De conformidad con lo declarado por Hermeco en el Formulario de Solicitud de la Póliza, ante la solicitud de descripción del funcionamiento del control dual para las transferencias bancarias, Hermeco manifestó: “*Todos los pagos son cargados por un preparador, autorizados por la dirección de Tesorería y aprobados por la Gerencia Financiera.*” Adicionalmente, ante la pregunta: “*¿Quién está autorizado para transferir fondos y cuál es su límite de autoridad?*” Hermeco manifestó: “*Existe un preparador en cada plataforma bancaria, este requiere validación de la dirección de Tesorería y aprobación de la Gerencia Financiera.*”²¹

5. ¿Quién está autorizado para transferir fondos y cuál es su límite de autoridad?
Existe un preparador en cada plataforma bancaria, este requiere validación de la dirección de Tesorería y aprobación de la Gerencia Financiera
11. Describa como funciona el control dual para las transferencias bancarias
Todos los pagos son cargados por un preparador, autorizados por la dirección de Tesorería y aprobados por la Gerencia Financiera

Sobre este particular, Advanta Global Services concluyó que:

Estas anotaciones (5 y 11) garantizan el control dual en la generación de transacciones. Información que será verificada con la entrega de la información solicitada por Advanta.

A su vez, de conformidad con el Manual o Ficha Técnica GR 1.2.1 Administrar Pagos a Terceros, actualizado a 25 de agosto de 2017²², el procedimiento para pagos a terceros con transferencia bancaria implicaba dos perfiles para el control dual de los sistemas electrónicos, a saber, al operador—quien consultaba los saldos y preparaba los pagos y al autorizador—y al autorizador que actualizaba la información con el banco y enviaba pagos. Además, según el Manual GR 1.2.1, el operador custodiaba su propia clave, y la clave del autorizador la custodiaba el gerente financiero, y cada integrante del equipo contaba con una clave de la cual era responsable:

- Pagos con Transferencia Electrónica:**
- Perfiles para control dual de los sistemas electrónicos:
 - Operador: Consulta de saldos, movimientos y preparación de pagos (Asistentes de Tesorería (2)).
 - Autorizador: Actualiza la información con el banco, envía pagos, cambia perfiles (Director Financiero).
- Las claves asignadas a cada una de las personas que cumplen estos perfiles se guardan en sobres cuya custodia se asigna así:
- La clave del operador (Tesorero -Asistente de Tesorería) la custodia entre ellas mismas.
 - La clave del autorizador (Coordinador Financiero) la custodia el Gerente Financiero.
- Las claves serán asignadas a cada persona integrante del equipo, estas son únicas e intranferibles, el dueño de cada usuario será el responsable de la utilización de la misma, asumiendo las consecuencias que ameriten.

Así las cosas, en el Formulario de Solicitud de la Póliza, Hermeco indicó que la realización de pagos implicaba a tres personas: al preparador, a la tesorera, quien autorizaba, y a la gerente financiera, quien aprobaba. Por otro lado, el Manual GR 1.2.1. sobre transferencias a terceros indicaba dos los perfiles para el control dual de los sistemas electrónicos: al operador (tesorero o asistente de tesorería) y al autorizador (coordinador financiero).

1.2.2.3. Trámite de las transacciones en la práctica

¹⁹ Expediente digital, Anexo 3 de la contestación de la reforma de la demanda.
²⁰ Expediente digital, Anexo 15 de la contestación de la reforma de la demanda.
²¹ Expediente digital, Pruebas contestación, Formulario IRF HERMECO, p.6.
²² Expediente digital, Pruebas contestación, Ficha técnica para administrar pagos a terceros, p.11.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

Ahora, sobre cómo funcionaban las transferencias y la custodia de las claves en la práctica, en su declaración, la señora Yanet Londoño, presidente de Hermeco, manifestó que existían dos claves en el sistema: la del preparador y la del aprobador. El preparador en este caso era el señor Walter Higueta, y el aprobador era la tesorera, para el momento la señora Karla Herrera. Agregó que, en ausencia de la tesorera, la aprobación correspondía a la gerencia financiera y, en ausencia de la gerente financiera, a la presidencia, que estaba en cabeza de la señora Yanet Londoño:

01:43:01

"[...] Todos los pagos son cargados por un preparador. ¿Quién es el preparador en este caso, en este momento del siniestro? **Es Walter el preparador, tiene clave de preparador**, pero hay otra clave, digamos que secundaria, que la maneja el auxiliar. ¿Por qué? Porque si Walter se enferma o si a Walter le pasa algo necesitamos a alguien que monte la operación. Siempre la compañía tiene que garantizar que sigue funcionando. Entonces, en operación, digamos que ahí estamos tranquilos. Ahora me voy a autorizador. ¿Quién es el autorizador que da el chulito en el sistema? **Porque en el sistema solo hay dos claves, operador y aprobador. ¿Quién es el aprobador? Es la tesorera, la directora de tesorería. Es la que hace el chulito de aprobador y tiene clave de aprobadora. Si Carla se enferma, ¿quién tendría posibilidad de también hacer chulito en el sistema? Sería la gerente financiera, ¿cierto? En este caso, pero quien lo hizo fue Carla. ¿Y quién es el que aprueba documentalmente la gerencia financiera? Pero como la gerencia financiera no estaba, ¿quién aprueba documentalmente? La presidencia, que en ese caso sería yo, que fue la suplantadora, la que lo hizo.** Y no sé si ahí queda claro." (negrilla y subraya fuera del texto)

También manifestó que, tanto la señora Karla Herrera como ella, contaban con clave de autorizadora:

01:29:13

"Doctor, Lo que estoy tratando de decirle es que siempre hay 2 personas que tienen clave para autorizar y dos personas que tienen clave para montar operación. ¿Por qué? Porque si alguien falta, pues la tesorería no se puede quedar sin pagar. ¿Sí me hago entender? Entonces, **Carla era autorizadora y la gerente financiera. En caso de no estar la gerente financiera era yo. Entonces, las dos teníamos claves para autorizar pagos.** Para montar pagos era Walter y otro auxiliar de tesorería, los que tenían clave para poder ingresar las operaciones. (negrilla y subraya fuera del texto)

De lo anterior se deriva que, en caso de ausencia de la gerente financiera—como era el caso por renuncia de la gerente—era la señora Yaneth Lodoño quien fungía como gerente financiera. Es decir, dado que la gerente financiera había renunciado para la fecha de los hechos, era la señora Yanet Londoño quien, de conformidad con el Manual GR 1.2.1., debía custodiar la clave del autorizador.

En efecto, sobre este particular se le preguntó a la señora Yaneth Londoño, quien manifestó que ella era la custodia de la clave de autorizadora:

01:26:04

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

"APOD.P.DEMANDADA: Ahora, luego mencionan la clave del autorizador, coordinador financiero, dice la custodia del gerente financiero. ¿La señora Carla Herrera al momento en que se realizaban las transferencias, también custodiaba la clave del autorizador o la custodiaba alguien más?"

01:26:24

"TESTIGO: **"En ese momento, como se fue la gerente financiera, la custodiaba yo."** (negrilla y subraya fuera del texto)

Sin embargo, la señora Karla Herrera, directora de tesorería de Hermeco para la fecha de los hechos, manifestó que, en su calidad de autorizadora, ella custodiaba la clave:

01:41:10

Es la mía, era la mía, yo era la autorizadora, entonces era mi clave y mi token. O sea, yo custodiaba las propias, y cada auxiliar y analista custodiaba lo de ellos, aquí no teníamos... o sea, alguien que tuviera acceso a las claves de otros, no, cada uno tenía sus propios accesos y sus propias claves, aquí nadie tenía acceso a una clave de un tercero. (negrilla y subraya fuera del texto)

Esto concuerda con lo dicho posteriormente por la señora Yanet, quien manifestó que la directora de tesorería también custodiaba la clave:

01:38:41

APOD.P.DEMANDADA: Ok, perfecto. Es decir, solo para que nos quede claro, la interpretación es que la clave del autorizador no solo la custodia del gerente financiero, sino también la directora de tesorería.

TESTIGO: Exacto, sí, señor. Ella es autorizadora. Es que la tesorera es autorizadora porque ella es la directora de tesorería.

De lo anterior el Tribunal concluye que, según el Manual GR 1.2.1., el operador debía custodiar su propia clave y la gerente financiera debía custodiar la clave del autorizador. En ausencia de la gerente financiera, era la señora Yanet Londoño quien debía custodiarla. En la práctica, el señor Walter Higueta, quien fungió como operador, custodiaba su clave y las señoras Karla Herrera, directora de tesorería, y Yanet Londoño, presidenta ejecutiva que fungía como gerente financiera, custodiaban sus claves de autorizadoras.

Pero además del asunto de la custodia de las claves, que ya quedó establecido, el Tribunal considera necesario analizar cómo se ejecutó la transacción al interior de Hermeco en la práctica, para determinar si se cumplió con la exigencia de control dual.

Primero, el señor Johny Romero, gerente de desarrollo organizacional y asuntos jurídicos de Hermeco para la fecha de los hechos, indicó que el pago fue preparado por el operador, Walter Higueta, y aprobada por la tesorera de la compañía, Karla Herrera:

00:24:39

Veíamos a los casos en concreto y decíamos, ¿qué pasó en nuestro caso? ¿Quién preparó el pago? Una persona que era un asistente de tesorería que se llama Walter Higueta y ¿quién aprobó el pago? La tesorera de la compañía en ese momento, Carla Herrera. Nosotros en la declaración inicial le contamos también a Alliance que en este proceso habían tres aprobadores. En esa declaración no se dice que

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

los tres tienen usuarios porque no es eficiente para una organización que los tres tengan usuarios, sino que hay una validación externa al sistema. ¿Quién hizo la validación externa al sistema en este caso? Lo hizo la falsa Janet o suplantadora. Es decir, la persona que le hizo la tesorería, yo apruebo esa preparación de ese pago y apruebo también el pago para completar tres personas. Pero igual no necesitábamos tres para acreditarse en la creación de funciones, necesitábamos simplemente más de una persona. (negrilla y subraya fuera del texto)

Cuando se le preguntó a la señora Karla Herrera en qué consistía la labor de validación de la dirección de tesorería, contestó:

01:30:42

Entonces, la validación o la instrucción que entrega la dirección es al analista, que es quien prepara, "por favor programa esta base de pagos", la tesorería es quien le entrega la información de qué pagos, a qué prioridad va a pagar y qué facturas va a programar, el analista sube esa información, la obligación que hace la dirección es específicamente que justamente esos pagos que fueron direccionados para ser cancelados, sean los que específicamente están cargados o programados en el banco para posterior hacer la aprobación de ese pago dentro del portafolio de cada banco. (negrilla y subraya fuera del texto)

Enseguida, se le preguntó si su labor era verificar que sus propias instrucciones hubieran sido cumplidas por el preparador antes de hacer el pago, a lo que respondió que sí.

01:34:06

*"**APOD.P.DEMANDADA:** Ok. Es decir, usted verificada que su instrucción hubiera sido cumplida"*

01:34:14

*"**TESTIGO: Sí, señor.** Ya yo entraba con, o sea, el analista ingresa con sus usuarios como preparador, monta la información, cuando está listo, entro con mis usuarios como aprobador y reviso que todo esté correcto antes de proceder con el desembolso, o sea, se hace todo el proceso dentro del mismo banco, pero con los perfiles que cada uno tiene para poder ingresar a la plataforma bancaria."*

La señora Karla Herrera reiteró que esta era su función frente al preparador, en su respuesta a la siguiente pregunta:

01:38:26

***APOD. P. DEMANDADA:** En el caso de las transferencias, porque acá, y le repito, insisto, en el tema del numeral cinco que dice validación de la dirección de tesorería y aprobación de la gerencia financiera. En el caso de las transferencias que derivaron en la pérdida para HERMECO, ¿la validación de la que se habla en ese procedimiento y la aprobación, fueron hechas por usted?*

01:38:50

***TESTIGO 2: Sí, señor.** Por eso le aclaraba que validación es previo a la aprobación y le hace al usuario que lo va a aprobar. Que hace, verificar qué pago que le está montando si corresponde a la instrucción que se dio previamente.*

Esto coincide con lo indicado por la señora Yanet, quien explicó en extenso las funciones del preparador y del autorizador:

TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)

01:03:41

"TESTIGO: Sí, doctor, en la preparación es entrar al sistema, hay una clave de preparador que solo puede llegar y digitar quién es él, cuál es la cuenta a la que se va a hacer la transferencia, a qué persona se le va a hacer la transferencia. O sea, el preparador monta todos los datos para poder hacer la transferencia. La directora de tesorería es la que tiene la clave para poder decir si esa transferencia se hace o no. Ella le da el chulito para que la planta sea girada. Entonces el preparador lo que hace es con los documentos donde aparece el NIT de la persona que se le va a hacer el giro, bien sea un anticipo, un pago, él hace la preparación y monta los datos de cuál es esa persona a la que se le va a hacer la transferencia. Él sólo puede hacer eso, él no puede, digamos, que girar la plata o dar el chulo para que el banco gire la plata, sino simplemente montar la información y la debe montar de acuerdo pues a uno, digamos, a un proceso donde se dice cuál es el NIT, cuál es el proveedor, cuál es el monto que se va a desembolsar, y queda, digamos, que ya la operación lista para que la tesorera le dé el visto bueno en el sistema. (negrilla y subraya fuera del texto)

El autorizador ya va con un proceso que no es del sistema de bancarios, sino que necesita la tesorera, la autorización del gerente financiero, para poder darle el chulo de enviar el dinero."

De lo anterior, el Tribunal deriva que la señora Karla Herrera le daba instrucciones al señor Walter Higuita, como su jefe, sobre las facturas e información que debía cargar a la plataforma bancaria y, una vez la señora Karla Herrera verificaba que se habían cargado las facturas instruidas, procedía con la transferencia. Así, el señor Walter Higuita se limitaba a cumplir con las instrucciones dadas por su jefe, la señora Karla Herrera.

Sobre el particular, es relevante poner de presente el documento denominado "RESUMEN DE ENTREVISTAS DE CONFIABILIDAD HERMECO",²³ remitido por Hermeco a Advanta para la elaboración de su informe, según el cual el señor Higuita confiaba un exceso de credibilidad de la jefatura, y acataba las ordenes de su jefe de realizar movimientos financieros sin soporte:

COORDINADOR DE TESORERÍA	WALTER HIGUITA	RIESGO ALTO	Se evidencia que el Señor Higuita confía un exceso de credibilidad de la jefatura, lo cual hace que no cumpla con los protocolos del proceso que debe llevar a cabo dentro de los movimientos financieros. No realiza los movimientos de acuerdo a los correos exigidos, pues acata las ordenes de su jefe de realizar los movimientos financieros sin soportes, ya que " eran de conocimiento confidencial". Este tipo de conducta no estaba dentro de las funciones de su cargo. Adicionalmente se presenta incongruencia en la información que nos aporta ya que dice que recibió los soportes por correo y posteriormente dice que los recibió físicamente con las aprobaciones correspondientes. Concluimos que, si bien no está relacionado con este evento, no está siguiendo los protocolos, lo que supone un grave riesgo
--------------------------	----------------	-------------	--

Aunque el comportamiento del señor Higuita según esta entrevista no está relacionado directamente con las razones por las que se presentó el siniestro, sí soportan lo dicho por los testigos en relación con la relación de subordinación existente entre el señor Walter Higuita y la señora Karla Herrera.

1.2.2.4. ¿Existió control dual en la transacciones y giros objeto de esta demanda?

²³ Expediente digital, Anexo 17 de la Contestación de la Reforma de la Demanda.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

Antes de determinar si hubo control dual, es importante establecer el mismo sobre que recaía. Las exclusiones analizadas refieren a transacciones y a giros, que de acuerdo con la interpretación restrictiva para este tipo de clausulados y el efecto práctico que las cláusulas deben tener, la “transacción” refiere a la transferencia, giro o pago, es decir la parte operativa misma, sin perjuicio de otros estados o intervinientes en la operación.

Si bien se discutió en el trámite si por transacción debía entenderse el proceso completo que culmina con un pago, donde intervienen un sinnúmero de personas dicha discusión en todo caso en todo caso carece de sentido de cara a la claridad de la exclusión 31 donde específicamente se refiere a la observancia de un control dual en los pagos, transferencias de fondos y giros.

Siendo claro el alcance de la operación sobre la que debía recaer el control dual, para determinar si lo hubo, el Tribunal procede a analizar los testimonios anteriormente mencionados y las pruebas documentales relevantes para su decisión.

El Convocado manifiesta que los testimonios y el documento escrito por Helm Bank²⁴ acreditan que el señor Walter Higuita y la señora Karla Herrera actuaron en cada operación de giro con usuarios diferentes, en ejercicio del control dual. El documento de Helm Bank aportado por la Convocante se lee:

Time Transaction Approved	Name of Preparer	Name of Approver(s)
16:18:56	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:20:16	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:21:20	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:23:21	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:22:20	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:24:30	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
16:17:51	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
15:02:07	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera
15:00:47	Walter Higuita Oquendo	Karla Cristina Herrera

De esta prueba documental se deriva que, en efecto, fueron dos las personas que participaron en la transacción en su calidad de preparador y de aprobador respectivamente. Sin embargo, lo que debe determinar el Tribunal puntualmente es si un solo empleado podía *controlar* la transacción desde su comienzo hasta el final, y si existió control dual en el pago, de manera que la transacción requiriera “*de dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutada o realizada*” de manera que existiera segregación de funciones. (Resalta el Tribunal)

En este punto, el Tribunal aclara que lo que exigen las exclusiones 26 y 31 del Contrato es que la transacción sea *ejecutada* o *realizada* por dos usuarios diferentes. Esto es, que en la transferencia misma exista un control dual y una segregación de funciones. En consecuencia, no puede entenderse cumplida esta exigencia con la simple participación, intervención o aprobación por parte de otros empleados que no fungieron como usuarios al momento de transferirse los recursos propiamente.

Teniendo esto en cuenta, fruto de la valoración de los testimonios y de las pruebas anteriormente enunciadas, el Tribunal concluye que no existieron dos usuarios diferentes e

²⁴ Expediente digital, anexo 8 de la Reforma de la Demanda.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

independientes en la ejecución de la transacción, y que la transacción fue ejecutada y controlada por un solo empleado.

En primer lugar, la señora Yanet Londoño (suplantada), más allá de solicitar la realización de los pagos, no participó puntualmente ni en la preparación ni en la realización de las transacciones analizadas. Por otro lado, aun cuando el señor Higuita contaba con un usuario propio, se limitaba a ejecutar una labor documental y a seguir las órdenes de la señora Karla Herrera, ingresando en la plataforma bancaria los documentos y la información estrictamente instruidos por esta. Esto es, no tenía una función de control ni de ejecución de la transferencia, lo que concuerda con lo dicho por la señora Yanet Londoño al manifestar que [01:27:26] *"el autorizador es el que dice si se gira o no se gira."* De esta manera, es evidente que los pagos analizados los preparó y realizó única y exclusivamente la señora Karla Herrera.

En este punto se trae a colación lo dicho por el Tribunal Arbitral del proceso adelantado por Centro Comercial los Molinos P.H contra SBS Seguros de Colombia S.A., en relación con la aplicación de una exclusión idéntica a la exclusión número 31 de las de las Condiciones Adicionales de las Condiciones del Contrato de Seguro que nos atañe:

*"Debe tenerse presente que no resultaba suficiente que existieran manuales de funciones o descripciones de cargos, sino que estas reglamentaciones deberían tener la virtualidad de producir un efecto específico: que ningún empleado pudiera 'por sí solo controlar cualquier transacción desde su principio hasta su fin.' Valoradas las pruebas allegadas al trámite se advierte que, si bien se adoptaron manuales de funciones, no se produjo el efecto anteriormente mencionado, lo que hace aplicable, por tanto, la exclusión objeto de análisis."*²⁵

En este caso, si bien quedó acreditada la existencia de un manual de transferencias a terceros, este no era tenido en cuenta en la práctica. Al igual que en el arbitraje mencionado, aquí no resulta suficiente la existencia de un manual, sino que el mismo debe tener la capacidad de producir un efecto específico: que ningún empleado pudiera *"controlar ninguna transacción desde su comienzo hasta el final."* Se advierte que ello no sucedió.

Se reitera que no sucedió porque la señora Karla Herrera podía, y lo hizo, realizar pagos sin contar con otro usuario para su ejecución. Era ella misma quien indicaba qué información debía ser cargada en el sistema, y el señor Higuita se limitaba estrictamente a cumplir con sus instrucciones. Esto es, la señora Karla Herrera ni siquiera requería de la señora Yanet Londoño (suplantada) para realizar la transferencia. En este caso la transferencia podía ser y fue ejecutada por un solo empleado.

El hecho que la instrucción haya sido enviada por un aparente representante del asegurado en nada elimina que la transacción deba ser realizada por dos personas independientes, en estricto cumplimiento al control dual exigido.

En consecuencia, las exclusiones bajo análisis resultan aplicables y la excepción 4.1 "Las pérdidas reclamadas dentro del presente procesos se encuentran excluidas de la cobertura del

²⁵ Tribunal Arbitral de Centro Comercial los Molinos P.H. vs. SBS Seguros de Colombia S.A., Laudo de 18 de agosto de 2022, Árbitros Juan Guillermo Hincapié, Juan Pablo Cárdenas Mejía y Arturo Solarte Rodríguez disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/items/902705fe-97b0-4f14-8641-c3fd4bcad420>

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedidos por ALLIANZ SEGUROS S.A.” está llamada a prosperar.

2.- Las demás pretensiones de la reforma de la demanda

De conformidad con el artículo 282 del Código General del Proceso “[s]i el juez encuentra probada una excepción que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, debe abstenerse de examinar las restantes.”

En consecuencia, teniendo en cuenta que el Tribunal declarará probada la excepción denominada “Las pérdidas reclamadas dentro del presente procesos se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedidos por ALLIANZ SEGUROS S.A.”, y que la prosperidad de la misma conduce a rechazar todas las pretensiones de la demanda, el Tribunal se abstiene de examinar las excepciones restantes planteadas por la Convocada.

E. CONDUCTA PROCESAL DE LAS PARTES.

El artículo 280 del Código General del Proceso dispone que en la sentencia que ponga fin a la controversia, se debe de calificar la conducta procesal de las partes y si fuere el caso deducir indicios de aquella.

El Tribunal en el presente caso encuentra que cada una de las partes asumió con rigor la posición que defendió en el proceso, controvirtiendo cada una con argumentos a su contraparte.

Para el Tribunal la vehemencia y firmeza con la que actuaron las partes en el curso del presente trámite arbitral no puede ser apreciada como una conducta contraria a la lealtad procesal y a la buena fe.

Por lo anterior, las conductas procesales que las partes se han reprochado, a lo largo del presente trámite arbitral, no serán valoradas como indicios en su contra.

F. EL JURAMENTO ESTIMATORIO.

En lo que corresponde al juramento estimatorio, pone de presente el Tribunal que si bien no han prosperado las pretensiones contenidas en la demanda reformada, no hay lugar a imponer la sanción establecida en el artículo 206 del Código General del Proceso, en contra de la parte Convocante, toda vez que esta sólo procede en aquellos eventos en los que las pretensiones de la demanda hayan sido denegadas por ausencia de demostración de los perjuicios reclamados y cuando además se observe un actuar negligente o temerario de la parte, lo cual no se observa en el presente trámite arbitral, pues la conclusión arrojada corresponde al análisis de fondo hecho por este administrador de justicia, tal como quedó expuesto en este laudo arbitral.

G. COSTAS Y AGENCIAS EN DERECHO.

El artículo 365 del Código General del Proceso en relación con las costas del proceso dispone:

“Artículo 365. Condena en costas. En los procesos y en las actuaciones posteriores a aquellos en que haya controversia la condena en costas se sujetará a las siguientes reglas:

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

1. Se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, o a quien se le resuelva desfavorablemente el recurso de apelación, casación, queja, súplica, anulación o revisión que haya propuesto. Además, en los casos especiales previstos en este código.

Además se condenará en costas a quien se le resuelva de manera desfavorable un incidente, la formulación de excepciones previas, una solicitud de nulidad o de amparo de pobreza, sin perjuicio de lo dispuesto en relación con la temeridad o mala fe.

2. La condena se hará en sentencia o auto que resuelva la actuación que dio lugar a aquella.

3. En la providencia del superior que confirme en todas sus partes la de primera instancia se condenará al recurrente en las costas de la segunda.

(...)

5. En caso de que prospere parcialmente la demanda, el juez podrá abstenerse de condenar en costas o pronunciar condena parcial, expresando los fundamentos de su decisión.

(...)

8. Solo habrá lugar a costas cuando en el expediente aparezca que se causaron y en la medida de su comprobación.

(...)"

De acuerdo a la norma antes transcrita, la regla general establecida en el numeral 1 del artículo 365 del Código General del Proceso es la de que el juez "*condenará en costas a la parte vencida en el proceso*".

En el caso objeto de estudio, las pretensiones de la demanda, fueron denegadas en su totalidad.

En consecuencia, estima el Tribunal que, en el presente caso en aplicación de la regla contenida en el numeral 5 del artículo 365 del Código General del Proceso, corresponde imponer condena en costas en contra de C.I. HERMECO S.A., de manera total, por una suma equivalente al cien por ciento (100%) de ellas, teniendo en cuenta que sus pretensiones resultaron imprósperas.

Procede, entonces el Tribunal a realizar la liquidación de costas correspondiente para lo cual debe tener en cuenta que las mismas incluyen las expensas o gastos generados por el trámite del proceso, como por las agencias en derecho.

En cuanto al primer rubro, es necesario tener presente que de acuerdo con lo señalado en el numeral 8 del artículo 365 del Código General del Proceso, solamente puede imponerse condena en costas respecto de las sumas que se encuentren debidamente acreditadas en el expediente. A este respecto, en el proceso hay prueba del pago efectuado por ALLIANZ S.A. respecto de las sumas correspondientes al 50% de los honorarios y gastos del Tribunal, y que ascendió a la

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

suma de **OCHENTA MILLONES DOSCIENTOS VEINTICINCO MIL SETENTA Y CINCO PESOS M/L (\$80.225.075)**, motivo por el cual ese rubro será el único que se incluirá dentro de la liquidación de costas por concepto específico de expensas.

Respecto de las agencias en derecho, el Tribunal Arbitral pone de presente que no existe norma especial en materia arbitral que regule la condena en agencias en derecho.

Razón por la cual el Tribunal debe darle aplicación al numeral 4 del artículo 366 del Código General del Proceso que indica que:

***"Artículo 366. Liquidación.** Las costas y agencias en derecho serán liquidadas de manera concentrada en el juzgado que haya conocido del proceso en primera o única instancia, inmediatamente quede ejecutoriada la providencia que le ponga fin al proceso o notificado el auto de obediencia a lo dispuesto por el superior, con sujeción a las siguientes reglas:*

(...)

***4. Para la fijación de agencias en derecho deberán aplicarse las tarifas que establezca el Consejo Superior de la Judicatura.** Si aquellas establecen solamente un mínimo, o este y un máximo, el juez tendrá en cuenta, además, la naturaleza, calidad y duración de la gestión realizada por el apoderado o la parte que litigó personalmente, la cuantía del proceso y otras circunstancias especiales, sin que pueda exceder el máximo de dichas tarifas.*
(...)". (Énfasis añadido).

Ahora bien, en lo correspondiente con las agencias en derecho, debe recordarse que ellas corresponden a la justa remuneración o contraprestación que se le reconoce a la parte triunfadora en el proceso por los gastos de defensa judicial en que ha incurrido. Para su liquidación, según lo enseña el numeral 4º del artículo 366 ibídem, es necesario acudir a las tarifas establecidas por el Consejo Superior de la Judicatura; sin embargo, al revisar la reglamentación existente, contenida en el Acuerdo No. PSAA16-10554 de agosto 5 de 2016 expedido por dicha autoridad judicial, se encuentra que ella no es aplicable al proceso arbitral, dado que en su artículo 1º se establece que *"El presente acuerdo regula las tarifas para efectos de la fijación de agencias en derecho y se aplica a los procesos que se tramiten **en las especialidades civil, familia, laboral y penal de la jurisdicción ordinaria** y a los de la jurisdicción de lo contencioso administrativo"*, por lo que es claro que no es posible fijar las agencias en derecho en un proceso arbitral con base en dicho Acuerdo, circunstancia que se refuerza por el hecho de que en su contenido ninguna mención se hizo a trámites como el presente.

Por lo anterior, atendiendo a la duración del proceso, la complejidad del debate y la importancia económica de la controversia, el Tribunal considera que las agencias en derecho deben tasarse en la suma de **TREINTA MILLONES QUINIENTOS CINCUENTA Y SEIS MIL SETECIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$30.556.754.00)** que equivalen al valor fijado como honorarios de uno de los árbitros en el presente trámite.

En conclusión, la condena en costas a favor de ALLIANZ S.A. y en contra de C.I. HERMECO S.A., asciende a la suma de **CIENTO DIEZ MILLONEZ SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/L (\$182.080.922)**, así:

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

CONDENA EN COSTAS	
CONCEPTO	VALOR
Expensas	\$80.225.075
Agencias en Derecho	\$30.556.754
TOTAL	\$110.781.829

PARTE RESOLUTIVA

Con apoyo en las consideraciones que anteceden, el Tribunal de Arbitraje constituido para decidir las controversias contractuales entre **C.I. HERMECO S.A.**, como Parte Convocante, y **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, por voto mayoritario de sus integrantes, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley,

RESUELVE

PRIMERO: Declarar probada la excepción denominada “4.1 “Las pérdidas reclamadas dentro del presente procesos se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedidos por ALLIANZ SEGUROS S.A.” y en razón de lo anterior denegar la totalidad de las pretensiones contenidas en la demanda reformada. Respecto de las demás excepciones, estarse a lo señalado en la parte motiva de este laudo.

SEGUNDO: Respecto del Juramento Estimatorio, estar a lo consignado en el Laudo, y, por consiguiente, abstenerse de la imposición de cualquier sanción a C.I. HERMECO S.A.

TERCERO: Condenar a C.I. HERMECO S.A. en favor de ALLIANZ SEGUROS S.A. a pagar la suma de **CIENTO DIEZ MILLONEZ SETECIENTOS OCHENTA Y UN MIL OCHOCIENTOS VEINTINUEVE PESOS M/L (\$110.781.829)**, por concepto de costas del proceso, valor que incluye las expensas y agencias en derecho liquidadas.

CUARTO: Decretar la causación y pago a los árbitros y al secretario del 50% restante de sus respectivos honorarios, los cuales deberán ser cancelados por la ejecutoria del laudo o de la providencia que decida su aclaración, corrección o complementación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 1563 de 2012.

QUINTO: Decretar el pago de la contribución especial arbitral de que trata el artículo 362 de la Ley 1819 de 2016 que modificó los artículos 17 a 22 de la Ley 1743 de 2014, equivalente al dos por ciento (2%) del valor total de los honorarios pagados a los Árbitros y al Secretario, el cual deberá consignarse en la Cuenta del Fondo para la Modernización, Descongestión y Bienestar de la Administración de Justicia, al día siguiente a la ejecutoria del laudo arbitral o de la providencia que decida sobre su aclaración, corrección o complementación.

SEXTO: Ordenar la liquidación final de las cuentas del proceso y, si a ello hubiere lugar, la devolución a las partes de las sumas no utilizadas de la partida “Gastos de Funcionamiento del Tribunal”.

SÉPTIMO: Ordenar la expedición de copia autentica del presente Laudo Arbitral con destino a cada una de las Partes y al Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, quien deberá tomar atenta nota de la expedición de este Laudo Arbitral para los fines legales pertinentes.

**TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A.
CONTRA ALLIANZ SEGUROS S.A.
(RADICADO 2024 A 012)**

La copia expedida con destino a las Partes deberá contener las constancias de ley.

OCTAVO: Ordenar, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley 1563 de 2012, el archivo del expediente en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín, una vez se encuentre en firme el presente Laudo Arbitral.

Este laudo se notificó en audiencia.

El Tribunal

Adriana Consuelo LÓPEZ Martínez

ADRIANA CONSUELO LÓPEZ MARTÍNEZ
Presidente

e i f e

CARLOS HUMBERTO MAYORCA ESCOBAR
Árbitro

álvaro LondoÑO Restrepo

ÁLVARO LONDOÑO RESTREPO
Árbitro
Con Salvamento de Voto

Santiago Sierra Ospina

SANTIAGO SIERRA OSPINA
Secretario



Certificado de firma

Para los efectos legales pertinentes, **las partes manifiestan que han decidido suscribir el presente documento de manera electrónica**, y declaran que la firma estampada en el mismo ha sido puesta por quien dice ser su firmante cumpliendo todos los requisitos legales para este tipo de firmas, y por ello, **reconocen la plena validez tanto de lo dispuesto en el clausulado del presente documento** como de las firmas electrónicas que en él se asientan.

Autenticidad

ACLM	ADRIANA CONSUELO LÓPEZ MARTÍNEZ	E-mail	alop*****ol.com
	Autenticado con:	Teléfono	+57*****3416
	Correo electrónico	IP	186.82.8.238 Bogota, Colombia
	Teléfono	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	9/4/25, 10:33:18 GMT-5
Hash de firmante:			
2d8e572820a3aa9c86047da2519ac52a3438df2596e98d9732c44e3744fb3517			
CHME	CARLOS HUMBERTO MAYORCA ESCOBAR	E-mail	cmay*****il.com
	Autenticado con:	Teléfono	+57*****0653
	Correo electrónico	IP	167.0.143.43
	Teléfono	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	9/4/25, 12:38:05 GMT-5
Hash de firmante:			
37c1d7928d7fee15eeb8fdea8391e5ae2b952cb9fec723ff927fff91fe8e06d3			
ALR	ÁLVARO LONDOÑO RESTREPO	E-mail	alon*****il.com
	Autenticado con:	Teléfono	+57*****1289
	Correo electrónico	IP	190.28.117.184 Medellin, Antioquia, Colombia
	Teléfono	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	9/4/25, 10:35:12 GMT-5
Hash de firmante:			
63b1f8f9ff0bcd8db99dd135a60e40710895ba71c7201e71db7ff027e3423f0			
SSO	SANTIAGO SIERRA OSPINA	E-mail	ssie*****il.com
	Autenticado con:	Teléfono	+57*****6199
	Correo electrónico	IP	181.205.45.122 Medellin, Antioquia, Colombia
	Teléfono	Rol	Firmante
	Código OTP	Firmado	9/4/25, 10:37:47 GMT-5
Hash de firmante:			
8c6d1d458757cf067c37c3f0c9f6b35d320c45ad2bc08600d0db84462d9d5e56			

Integridad del documento

📄 Número de documento: 5QX721A4C1

🔒 Función Hash: SHA-256

Hash del documento: 78ad554831623b1b60dc904488e7ea922c17db08c46c3b115ed7525375913f20

Disponibilidad del documento



El documento puede ser consultado a través de su número de identificación y/o código QR en nuestra plataforma **www.auco.ai/verify**

Salvamento de Voto.

El 23 de febrero de 2024, **C.I. HERMECO S.A.** (en adelante **HERMECO**) presentó demanda arbitral para resolver las diferencias surgidas con **ALLIANZ SEGUROS S.A.** (en adelante **ALLIANZ**). La controversia planteada se relaciona con el contrato de seguro en desarrollo del cual ésta expidió, el 12 de agosto de 2020, la *Póliza de infidelidad y riesgos financieros* No. 022729240/0 con arreglo a la cual **HERMECO** tiene la condición de Tomador, Asegurado y Beneficiario.

De conformidad con la póliza, el amparo cubre:

“11. Falsificación extendida, de acuerdo con el siguiente texto: En consideración a la prima pagada y sujeto a los términos, condiciones y exclusiones de esta póliza, la misma se modifica agregando a sus condiciones generales, sección de amparos, el siguiente amparo adicional:

“La compañía será responsable por pérdidas directas de dinero y títulos valores causadas por que el asegurado haya actuado o procedido basado en instrucciones, télex probados o avisos telegráficos, de cable o teletipo que aparenten haber sido enviados por un cliente, proveedor, agente o representante del asegurado y que en realidad dichas instrucciones fueron enviadas o falsificadas o alteradas por una persona diferente a dicho cliente, proveedor, agente o representante del asegurado.”

1. Por intermedio de **DELIMA MARSH**, su corredor de seguros, **HERMECO** dio aviso a **ALLIANZ** de la ocurrencia de un siniestro y solicitó la indemnización correspondiente.

En comunicación del 21 de abril de 2023 la aseguradora responde que “Allianz Seguros S.A., no puede atender favorablemente su solicitud de indemnización”.

En esa misma comunicación **ALLIANZ** describe el siniestro denunciado por **HERMECO**, así:

“Se tuvo conocimiento que el 23 de junio de 2021, por medio de correo electrónico, estafadores suplantarón a la Sra. Yanet Londoño, representante legal de **HERMECO**, para engañar a la Tesorera de la entidad, Sra. Karla Herrera Betancur, con la intención de que realizara una serie de transacciones fraudulentas a cuentas ubicadas en Hong Kong y China, bajo el argumento de la adquisición de una compañía de fabricación ubicada en Hong Kong, por un valor de USD 16.783.990.

“La Sra. Karla Herrera gestionó ante las entidades bancarias el giro de nueve (9) transferencias por valor total de USD 8.391.460, no obstante, en virtud de las labores jurídicas e investigativas desplegadas por **HERMECO** se logró la recuperación de USD 7.440.460, quedando un faltante de USD 951.000 por recuperar.”

Además de la solicitud y la respuesta anteriores, como hechos relevantes ocurridos durante la etapa iniciada con el aviso del siniestro y la formulación de la reclamación, vale la pena destacar: la solicitud de reconsideración de la negativa a indemnizar el daño, la intervención, a solicitud de **ALLIANZ**, de **ADVANTA**, una firma ajustadora, y la ratificación de la negativa, por parte de la aseguradora, al pago de la indemnización reclamada.

En razón de lo anterior **HERMECO**, invocando la cláusula arbitral pactada en el contrato solicita, como se dice al inicio de este escrito, la convocatoria del Tribunal de Arbitramento ante el cual, una vez agotados los trámites previstos en la ley 1563 y en el reglamento del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Medellín, se presenta la demanda que da origen a este proceso.

La parte demandante, **HERMECO**, solicitó que el Tribunal accediera al reconocimiento de las siguientes pretensiones:

“1.- Que el riesgo amparado a favor de C.I HERMECO S.A por parte de ALLIANZ SEGUROS S.A del que da cuenta la demanda, dada su ocurrencia, no está excluido por ninguno de las causas del contrato, de manera especial las invocadas por ALLIANZ SEGUROS S.A con fundamento en las condiciones adicionales, numerales 26 y 31, razón por la cual, su objeción y ratificación a ella, son injustificadas, carecen de valor alguno.

2.- Que como consecuencia de la anterior declaración se condena a ALLIANZ SEGUROS S.A y a favor de C.I HERMECO S.A al pago de la suma de

\$1.000.000.000.00, cantidad que representa el límite máximo del riesgo ocurrido, más los intereses de mora a la tasa máxima legal comercial, liquidados desde cuando debió haber ocurrido su solución que fue el 27 de julio de 2021 (fecha de su aviso) y hasta cuando se verifique el pago, los cuales conforme a la liquidación adjunta arrojan desde dicha fecha y hasta el 1° de agosto de 2024 la suma de \$1.087.093.333.00.”

La parte demandada **ALLIANZ** se opuso y presentó las siguientes excepciones:

1. Las pérdidas reclamadas dentro del presente proceso se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A.
2. Nulidad del Contrato de Seguros
3. La responsabilidad de la aseguradora se encuentra limitada al valor de la suma asegurada.
4. Cobro de más de lo debido: existencia de deducible
5. Las coberturas otorgadas por el seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A., se encuentran circunscritas a lo estrictamente convenido en su clausulado.
6. Inexistencia de intereses moratorios
7. Prescripción

Consideraciones del árbitro que suscribe.

Con relación a las excepciones propuestas, tiene sentido referirse en primer término a la prescripción, dados los efectos que de su eventual reconocimiento se

desprenderían. Al respecto debe tenerse presente que **HERMECO** mediante escrito de fecha junio 14 de 2023 se dirigió a **ALLIANZ** para manifestar que era su intención interrumpir la prescripción, lo cual efectivamente se logró, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 94 del Código General del Proceso que invocó.

Por lo tanto no prosperaría esta excepción.

Tampoco habría prosperado la excepción relativa a “la inexistencia de intereses moratorios” por cuanto es claro que **ALLIANZ** no pagó la indemnización reclamada en el término estipulado en el contrato.

Un laudo que hubiera aceptado las pretensiones de la demanda, desde luego, debiera haber accedido a lo propuesto en las excepciones 3 y 4 por cuanto es claro que se pactó en el contrato la existencia de un deducible aun cuando, obviamente, ese reconocimiento no habría impedido que se accediera a las pretensiones formuladas por la demandante.

En cuanto a la nulidad relativa del contrato ALLIANZ argumentó que:

“la declaración sobre las condiciones del riesgo no se limita únicamente a las relativas del bien asegurado, sino que estas también se extienden al riesgo moral del asegurado, las cuales no fueron declaradas de manera completamente fidedigna a la realidad debiéndose aplicar la sanción del 1058 del Código de Comercio.

“En efecto, téngase en cuenta que en el cuestionario que le fue planteado a HERMECO con ocasión de la suscripción de la Póliza de Infidelidad y Riesgos Financieros, esta entidad contestó, entre otras, las siguientes preguntas...”

Con miras a acreditar la excepción, a lo largo del proceso la controversia se orientó por la demandada a demostrar que en **HERMECO** no existía un **departamento** (sic) de auditoría interna, con relación a lo cual Janet Londoño, Gerente de la sociedad explicó:

“Lo segundo, que no existe un departamento de auditoría interna. Nosotros no llamamos el departamento de auditoría interna como auditoría interna, sino que es un área que se llama procesos y mejoramiento, que está encargado de la auditoría de procesos, está encargado de la maduración y reducción de riesgos de los procesos de la compañía. Entonces digamos que dentro de esa área era donde estaba el tema de auditoría interna, solo que no se llamaba auditoría interna.”

Lo anterior fue ratificado tanto por todos los testigos que estuvieron vinculados a **HERMECO** así como por aquellos que en representación de la corredora de seguros -DELIMA MARSH- declararon en el proceso, y también por el representante legal de Advantage (!), de todo lo cual lo que hay que resaltar, si de respetar la lógica se trata, es que el ejercicio de la función de auditoría no depende del nombre que se asigne a la sección que en el esquema administrativo la ejerce, por lo cual no se justifican consideraciones adicionales: en **HERMECO** la auditoría interna estaba a cargo del *área de procesos y mejoramiento*.

Ante la ostensible fragilidad de las anteriores excepciones, pero sobre todo ante la evidencia de que los hechos que configuraron el siniestro se enmarcan claramente en lo que en la póliza se definió bajo el numeral 11 transcrito, (falsificación

extendida) la controversia se centró en cuestiones relativas a temas que están comprendidos en lo que se enuncia por **ALLIANZ**, al formular las excepciones, así:

1. Las pérdidas reclamadas dentro del presente proceso se encuentran excluidas de la cobertura del seguro de Infidelidad y Riesgos Financieros expedido por ALLIANZ SEGUROS S.A. y 2. Nulidad del Contrato de Seguros, con mucho mayor énfasis en la primera.

En apoyo de la primera, **ALLIANZ** expuso y sostuvo a lo largo del proceso:

“Ahora bien, el citado amparo, excluye, entre otros eventos, los siguientes:

“(…)

26. *Se excluyen las pérdidas derivadas de la no segregación de funciones o deberes de cada empleado, de tal forma que a ningún empleado le sea permitido controlar ninguna transacción desde su comienzo hasta el final*

(…)

31. *Se excluyen las pérdidas provenientes de o que tengan origen en la falta de doble control en pagos, transferencia de fondo y giro, de tal forma que toda transferencia de fondos, pagos o giros en forma electrónica debe requerir dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutada o realizada; es decir, que todos los procesos cuenten con segregación de funciones. Así mismo, todas las transferencias de fondos, pagos o giros a través de carta deben*

cumplir con doble control y la información del destinatario debe ser confirmada de forma previa para que puedan ser procesadas.”

“De acuerdo con lo dispuesto en la **exclusión número veintiséis (26), antes transcrita**, la póliza No. 022729240 no cubre las pérdidas que se deriven de transacciones que sean controladas por un mismo empleado desde su comienzo hasta su final. Esto quiere decir que la póliza solo estará llamada cubrir las pérdidas que se presenten en eventos en los que las transacciones realizadas hubiesen sido efectuadas con la participación de más de un empleado de **HERMECO**.”

“...Las transacciones que generaron la afectación patrimonial cuya indemnización se reclama fueron controladas por una sola persona, esto es, por la señora Karla Herrera, en calidad de Tesorera de la Compañía. **Lo anterior, toda vez que fue la señora Karla Herrera quien controló y efectuó las transacciones pedidas por el suplantador de la señora Yanet Londoño sin cumplir con la segregación de funciones dispuesta para tal finalidad...** de acuerdo con dicho documento (*ficha técnica para administrar pagos a terceros*), en la realización de cada transacción deben intervenir, por lo menos, tres personas, a saber: 1. el asistente de tesorería, 2. el tesorero. 3 el director y/o coordinador financiero.”

Más adelante **ALLIANZ** expuso:

“...en el caso que nos ocupa también está llamada a operar la **exclusión estipulada en el numeral treinta y uno (31)** antes transcrito, según la cual, no se cubren las transferencias o pagos que no tengan un doble control *“de tal forma que **toda transferencia de fondos, pagos o giros en forma electrónica debe requerir dos usuarios diferentes e independientes para ser ejecutada o realizada**”*. (Se resalta)

“Sobre el particular, es importante empezar por aclarar que, cuando en la exclusión se menciona que los pagos electrónicos se deben realizar por *“dos usuarios diferentes e independientes”*, **se quiere hacer referencia a que deben existir dos cuentas diferentes manejadas por dos empleados independientes e independientes para realizar los pagos electrónicos**. La palabra “usuario” en este contexto se utiliza para identificar a los titulares o autorizados para acceder a cuentas electrónicas.

“Ahora bien, téngase en cuenta que la necesidad de que existan dos usuarios diferentes e independientes en la realización de las transacciones que realice **HERMECO** se encuentra en plena concordancia con lo establecido en el manual de pagos de la entidad asegurada, ya que, en la ficha técnica de pagos a terceros, se señaló que en la realización de transferencias electrónicas se debe efectuar un control dual en el aplicativo de la entidad financiera.”

Dado que en estos puntos se centró y casi puede decirse que se concentró la actividad probatoria, es del caso analizar la prueba recolectada en el proceso por cuanto, se anticipa, demuestra que no hubo actuaciones u omisiones que

permitan establecer que se configuraron los supuestos que sirven de base a las exclusiones alegadas por **ALLIANZ**.

Para empezar, vale la pena considerar lo declarado por Karla Herrera, la tesorera y activa participante en la ejecución de los actos que culminaron con el giro de recursos a bancos de China y Hong Kong. Este fue, casualmente, el último testimonio practicado y resulta, sin duda, de una claridad absoluta.

Dijo, en efecto, esta testigo, aquí llamada Testigo 2:

“APOD. P. DEMANDADA: Ok. Es decir, de acuerdo con lo que usted me acaba de explicar, ¿era posible que usted actuara en una transferencia cualquiera como validadora y como aprobadora al mismo tiempo? ¿Eso era posible?

01:37:50

TESTIGO 2: Pero es que aquí hay que aclarar algo. O sea, no es que exista un usuario que sea validador y otro que es aprobador. El que aprueba, porque está implícito dentro de su rol, así es la validación del pago que va a aprobar. No quiere decir que haya tres perfiles de usuarios diferentes, son dos, son el preparador y el aprobador. La validación está implícita dentro de la aprobación.

TESTIGO 2: No señor, no. Cada uno tenía sus claves, cada uno tenía el acceso a sus propias claves, y cada uno custodiaba los tokens. Cada banco tenía un juego mínimo de tokens, de claves dinámicas para ejecutar la operación. Aquí yo no tenía la custodia ni de clave, ni de token, cada uno se hacía cargo de sus propios accesos.

01:41:43

APOD. P. DEMANDADA: Es decir, solo para que le quede claro al tribunal, ¿usted como tesorera no tenía custodia de la clave del operador?

01:41:52

TESTIGO 2: No señor...entonces era mi clave y mi token. O sea, yo custodiaba las propias, y cada auxiliar y analista custodiaba lo de ellos, aquí no teníamos...o sea, alguien que tuviera acceso a las claves de otros, no, cada uno tenía sus propios accesos y sus propias claves, aquí nadie tenía acceso a las claves de otros, no, cada uno tenía sus propios accesos y sus propias claves, aquí nadie tenía acceso a una clave de un tercero.

PRESIDENTE: Muchísimas gracias. Previo a darle la palabra al doctor Sergio, señora Herrera, quisiera que usted nos narrara cómo hubiera sido el procedimiento de haber estado una gerencia financiera operativa, si hubiera variado, hubiera sido exactamente el mismo, ¿qué nos puede contar frente al punto?

01:48:34

TESTIGO 2: El proceso es el mismo porque yo ejecuté una instrucción que venía de la persona que estaba directamente en ese momento liderando mi proceso, o estaba liderando a mi, era mi jefe inmediato, entonces el proceso no hubiera tenido ninguna variación.

COÁRBITRO 1: Sí, yo, una sola. En todo ese proceso, Carla ¿se llegó a detectar que se hubiera presentado un uso indebido de las claves?

01:52:20

TESTIGO 2: No señor, ninguno, todos teníamos la diferenciación de las claves, y no había ningún sentido en ello.

COÁRBITRO 2: Sí, pero lo que quisiera preguntarle es si era dentro del giro ordinario de los negocios de **HERMECO**, o dentro de su función como tesorera, ¿no le llamó la atención el monto o las sumas que se estaban manejando en este caso? ¿O era normal para usted en estos casos que se manejara?

01:53:51

TESTIGO 2: Pues mira, es que si te llega un direccionamiento de una presidencia que te explica que el proceso tiene que ver con un proyecto que se estaba ejecutando, y que tiene digamos, una envergadura de expansión, pues obviamente cada uno ve los motos, pues ve coherentes con el fin de la instrucción que se está recibiendo, ¿cierto? Entonces, por eso se ejecutó, se ejecutó de la manera que venía la instrucción, claramente porque venía de la presidencia y venía con una explicación clara respecto a la ejecución que iban a tener estos recursos. Entonces, la tesorería pues en ese caso no hace ningún cuestionamiento en el sentido de que está usted supuestamente interactuando con la persona que tiene la potestad en la compañía de dar esas instrucciones, ahí no... y el monto está alineado con lo que sería una inversión para un proyecto, ¿cierto?, entonces, ahí por eso no habría lugar para pensar que era algo que no era viable para la compañía, cuando es una compañía que siempre está pensando en expansión.”

La testigo explicó con claridad que en toda operación de pago a terceros o de giros al exterior, intervenían siempre un preparador y un aprobador y, además identificó a las personas que desempeñaban tales funciones: el preparador Walter Higueta y la aprobadora Karla Herrera. Aparte de ello se probó que en cuanto a los giros realizados en ejecución de la operación, fueron las

instrucciones de una suplantadora de la Gerente de **HERMECO** las que guiaron las operaciones que, por lo demás, estuvieron rodeadas de una supuesta intervención de una conocida firma de auditoria (KPMG) y de la participación, también supuesta, de la Junta Directiva de la sociedad, cuya autorización era necesaria, de conformidad con los estatutos de la Compañía, para la obtención de recursos de crédito en los bancos.

Esa participación de dos personas diferentes también la confirmó el Helm Bank, entidad a través de la cual se hicieron los giros al exterior, al certificar que en las operaciones participaron Walter Higueta Oquendo (*preparer*) y Karla Cristina Herrera (*approver*), todo lo cual demuestra que no es cierto que las transacciones hubieran sido controladas por una sola persona.

Creo, además, que debe destacarse el hecho, que refuerza la credibilidad y la objetividad de la testigo, de que no asumió una actitud defensiva tendiente a justificar sus actuaciones. Las explicó con claridad y transparencia.

Lo dicho anticipa la trascendencia de analizar lo declarado por Janet Londoño, la gerente de **HERMECO** suplantada por los delincuentes, dada la importancia del papel desempeñado por la suplantadora en el desarrollo de los procedimientos encaminados a materializar la defraudación.

De la extensa declaración rendida extractamos:

“...cómo se hicieron los desembolsos, Carla recibía instrucciones mías a través del correo, del correo de la usurpadora, donde le mandaba la constancia de la compra, le decía que KPMG certificaba, KPMG era el que le mandaba las facturas para que se pudieran realizar las transferencias. Yo le daba las autorizaciones, se presentaron los documentos ante el Banco de la República porque esto era un giro internacional, entonces al Banco de la República, varias veces tuvieron que hacer modificaciones porque se cambiaba la cuenta a la que se iba a hacer la transferencia, yo autorizaba, la usurpadora autorizaba y firmaba y le enviaba ya los documentos, y afortunadamente uno de los bancos, viendo que mi firma no le pareció, o sea, no le pareció que fuera mi firma llegó y dijo, necesito que ella me firme directamente. Entonces Carla, por eso me abordó y me dijo, el banco no nos quiere hacer el desembolso, necesito que usted me firme. Y ahí fue donde nos dimos cuenta.

“...ese también era un, digamos que, un correo falso, donde aparecía una persona auditora, que era la que estaba supuestamente auditando la compra y la que validaba que esa compra que íbamos a hacer en China era correcta

“Lo que pasa es que ya los, digamos que los, las personas malas habían retirado esos 951.000 dólares que era lo que finalmente no pudimos recuperar, porque esos sí salieron de la cuenta en China

“En el tema de control dual, efectivamente el control dual existió, nosotros en el control dual que **teníamos una persona que era la que autorizaba**, que en este caso era la gerente financiera, pero la gerente financiera había

renunciado justo el 30 de junio y esto, digamos que fue el empalme entre el 23 que arrancó, y ella ya ahí estaba de salida, y cuando empezaron los desembolsos en julio, la autorizadora debía ser la gerente financiera, pero ella ya no estaba, entonces quien fungía como gerente financiera en ese caso recibió el cargo fui yo directamente, entonces era yo la que aprobaba. **Segundo, el tesorero, que en este caso era Carla, y tercero, el operador que se encarga de hacer, digamos que montar la operación en el sistema, que en ese caso era Walter.**

“Entonces para nosotros el control dual está, o sea, Walter montó la operación, soportaban los documentos que anexó KPMG, que anexó la Janeth usurpadora, y Carla autorizó el desembolso. Para nosotros está en control dual. (Negrillas mías).

“Sí, se cumplió con los procesos, porque precisamente ¿qué se necesitaba? Se necesitaba que hubiese un autorizador que tuviera, digamos, el nivel de gerente financiero, pero en este caso no había gerente financiero, sino que era la presidente de la compañía la que estaba autorizando. Segundo, que existieran las facturas, los comprobantes de lo que íbamos a hacer de la operación, que fueron las que fueron anexadas por la usurpadora por KPMG. Tercero, que un operador fuera quien montara la operación sujeta a estos documentos. Y por último, Carla, que era la que ya daba la autorización de desembolso.

“En la contestación a la demanda se mencionan varios apartes, que realmente quien controla la operación de principio a fin fue la señora Carla, ¿Cómo puede explicar que no es cierto?

00:45:26

TESTIGO: Pues es que muy, yo lo veo como muy claro desde todo el proceso, o sea, la usurpadora en este caso, que fungía como presidente de la compañía a gerente financiera de la compañía, da la instrucción y la autorización, auditado por una firma como KPMG, que también es falsa, y Carla solicita los documentos, y Walter es el que monta la operación. No es Carla quien se encarga de todo, sino todo el proceso y es quien autoriza la gerente financiera, que en este caso era la operadora, con qué documentos, con los que enviaba KPMG, que soportaban esa operación, y Walter con esos documentos era quien montaba el portal y Carla quien finalmente hacía el desembolso. Que siempre así ha sido el proceso de desembolso de la compañía”

Testimonio de una claridad admirable por cuanto, además de precisar la funciones de las diferentes personas que participan en la operación, termina advirtiéndole que esos trámites se ajustaron a lo que siempre “ha sido el proceso de desembolso de la compañía”.

Destacable, además, que las explicaciones están explícitamente referidas al denominado *control dual* y al hecho de que no hubo en este procedimiento ninguna operación en cuya gestación y desarrollo hubiera participado una sola persona.

El testigo **Johnny Enrique Romero Osorio**, un abogado que en **HERMECO** desempeñó el cargo de Gerente de Desarrollo Organizacional y Asuntos Jurídicos y que intervino en diversas gestiones con ocasión del siniestro que dio origen a la reclamación formulada a **ALLIANZ**, también se refiere en su declaración a aspectos que tienen que ver con las exclusiones 26 y 31 a las cuales hemos venido aludiendo.

De su testimonio extractamos:

“En ese momento, cuando se van a hacer los pagos, ya teníamos una aprobación de junta directiva, ya teníamos unos documentos firmados por la representante legal, y le tocaba entonces a la tesorera de la empresa empezar a hacer los pagos...Entonces, ¿qué ocurrió en ese momento? Nosotros teníamos un proceso donde había un preparador del pago que tenía un usuario en el portal y tenía, pues, tenía según el manual de procesos, el deber o la tarea de preparar los pagos, pero teníamos un aprobador fuera del sistema que en ese momento era la gerente financiera. Importante aclarar que todas estas personas estaban dentro de la misma área en el organigrama de la compañía, es decir, la gerente financiera, la tesorera y el asistente de tesorería que era quien preparaba los pagos. Entonces, ¿qué pasaba? El asistente de tesorería preparaba un pago, luego solicitaba una aprobación a la gerente financiera, y cuando tenía la gerente financiera, aprobaba la tesorera. O en su defecto, a lo contrario. Es decir, había un usuario que preparaba, que era un asistente de tesorería, pasaba por una validación fuera del sistema de la

tesorera, y luego terminaba aprobando la gerente financiera. Ambas tenían la capacidad de aprobar un pago.

“Lo importante era que nosotros internamente tuviéramos la tranquilidad que había más de, pues, que una sola persona definitivamente no pudiera llevar una transacción de principio a fin... ningún usuario en HERMECO tiene la capacidad para preparar y aprobar una sola persona el pago, es decir, ni que quisiera la tesorera hubiese podido haber hecho ese pago de manera solitaria.”

No puede pasarse por alto que en estas declaraciones, todas por lo demás espontáneas, no se encuentra una sola contradicción y sí una evidente coincidencia en las cuestiones atinentes al control dual y a la segregación de funciones que aplicaban en la operación cotidiana de **HERMECO**, como lo advirtieron, y que no dejaron de aplicarse en las operaciones que se realizaron en el marco de la defraudación.

También rindieron declaración Sergio Lozano, Angela Quijano, Miguel Barrios y César Augusto Valencia, funcionarios de **DELIMA MARSH**, corredores de seguros que actuaron como intermediarios entre **HERMECO** y **ALLIANZ** en la contratación del seguro y la expedición de la póliza en la cual se fundamentó la reclamación.

Sergio Lozano, funcionario que acompañó todo el proceso de reclamación e ilustró al Tribunal en el sentido de que “las pólizas de infidelidad de riesgos

financieros otorgan cobertura básicamente a 2 situaciones: a fraude interno, que es el amparo básico, el primero de infidelidad; y al fraude externo” y declara que el control dual se cumplía tanto al interior de **HERMECO** como en la operación con bancos.

El testigo con admirable claridad expresa:

“Cuando uno comienza a ver este detalle en los procedimientos de **HERMECO**, uno dice: existió un control dual, y existió un control dual porque no solamente intervino la tesorera, el analista o el asesor, la falsa Janneth, falsa presidenta, que también tenía un nivel de autorización importante, sino también existe un documento falsificado de la junta directiva, o sea, hay casi que 4 órganos, personas, intervinientes, al momento de realizar la validación.”

Este testimonio penetra en los detalles de lo relacionado con controles duales, las transferencias a través de bancos, la presentación del acta de la Junta Directiva y, en general, en todos los componentes del montaje delictivo orientados a generar credibilidad en las personas que debían participar en la génesis de la operación.

Angela Quijano, abogada especialista en seguros, conoció todo el proceso que se desarrolló en torno a la reclamación, lo cual le permitió enterarse de que “...es claro que **HERMECO** sí tenía unos procesos establecidos de cara a la segregación de funciones y al control dual en el proceso de transferencias, pero la objeción, digamos, que se enfocaba, o sea, hablaba de las exclusiones,

pero también se hacía alusión al incumplimiento de los manuales. Entonces, desde nuestro punto de vista, pues esa interpretación no era adecuada, dado que los manuales, pues la exclusión no se refiere al incumplimiento de los controles como están previstos en los manuales del asegurado, sino a la ausencia de la segregación y del control dual...se daba la claridad de que en el momento del fraude se había dado pues una segregación de funciones y un control dual, dado que habían intervenido distintas personas en estos dos procesos...en verdad sí había existido esa segregación y la actuación de personas diversas áreas, incluida la CEO, pues la CEO que era el delincuente que se estaba haciendo pasar por la doctora Janet Londoño, que es la Presidente o Gerente de **HERMECO**...incluso en el momento del fraude, la segregación y el control dual se dieron y pues todos los documentos dan cuenta de por qué se consideró de nuestra parte y aparte lo asegurado que así sucedió”

Miguel Barrios, declaró que a su juicio existen en **HERMECO** “controles suficientes, no solo cuales (duales, ALR), sino inclusive de más de tres personas, que aplican a este tipo de situaciones... Lo segundo es que creemos que hay controles, procesos, procedimientos, que garantizan segregación de funciones, y creemos que se materializaron en este caso” Basó su afirmación en su conocimiento de la intervención de un preparador y un aprobador de los pagos y llama la atención sobre la participación de la gerencia financiera (de la gerencia general en ausencia de esta) como un *tercer aprobador*

Cesar Augusto Valencia, Gerente Comercial de **DELIMA MARSH** igualmente declaró que conoce a **HERMECO** desde hace diez años y que le consta que siempre han existido control dual y segregación de funciones.

Todo lo anterior nos lleva a culminar este análisis con la reflexión de este testigo, conocedor de estos asuntos, no por lo obvia menos importante, cuya transcripción se justifica por cuanto la ignoraron primero **ALLIANZ** y luego el Tribunal:

“El asegurado, por supuesto, busca proteger las pérdidas derivadas de hechos fraudulentos o hechos que se deriven de acciones engañosas que puedan poner los controles en duda, que puedan romper los controles y puedan, por supuesto, inducir a acciones de sus propios empleados, que terminen en detrimento patrimonial”

Y el suscrito árbitro disidente agrega: lo que está implícito en la posición de la Aseguradora es que no reconoce la indemnización por cuanto el siniestro fue producto de una defraudación imputable a actuaciones delictivas de terceros. Pero resulta que casualmente fue ese el riesgo contra el cual buscó protección **HERMECO** al acudir al contrato de seguro.

También debo aludir a que no obstante los esfuerzos, verdaderamente denodados (!), de **ALLIANZ** dirigidos a inducir confusión en los testigos acerca del empleo de las claves para acceder a las operaciones con los bancos, quedó

absolutamente claro que no existió uso indebido de ellas ni se probó que fueran manipuladas por una sola persona.

Por supuesto que no puede ignorarse la declaración del representante de la firma **ADVANTA**, que asombra por su falta de objetividad y por la superficialidad, que lo llevó a justificar reiterativamente su evasiva en torno a la respuesta a varias preguntas, en que el informe de la firma era **preliminar** y que “...nosotros en un informe preliminar no estamos concluyendo, no tenemos todavía la posibilidad de conclusión de una información como la que usted menciona” que fue la respuesta que dio a esta pregunta: “¿De la lectura de ese informe que usted acaba de mencionar que enviaron, no aparece que ustedes hayan dicho que no estuviera cubierto el siniestro o que no se debiera pagar. ¿Por qué razón, luego de tantas que usted dio?”

En fin, contra lo ampliamente probado, un testimonio irresponsable y alejado la verdad, que tal vez se explique por cuanto, según el testigo: “Son las aseguradoras quienes **nos instruyen** en relación con llevar a cabo algún tipo de gestión diferente, como la emisión de un reporte final o de un reporte interino” (Negrilla fuera del texto).

* * *

Lo expresado en este escrito resume las razones por las cuales considero que el Tribunal debió acceder a las pretensiones de la demanda, por lo cual sirve

de fundamento al salvamento de voto, que con todo el respeto y consideración por los demás árbitros, formulo.

Álvaro Londoño Restrepo

Alvaro Londoño Restrepo

Arbitro

Medellín, abril 9 de 2025



Certificado de firma

Para los efectos legales pertinentes, **la parte manifiesta que ha decidido suscribir el presente documento de manera electrónica**, y declara que la firma estampada en el mismo ha sido puesta por quien dice ser su firmante cumpliendo todos los requisitos legales para este tipo de firmas, y por ello, **reconoce la plena validez tanto de lo dispuesto en el clausulado del presente documento** como de la firma electrónica que en él se asientan.

Autenticidad



ÁLVARO LONDOÑO RESTREPO

Autenticado con:

Correo electrónico

Teléfono

Código OTP

Hash de firmante:

7712dc482b30b6dd899fdf02769198d15e8b77dca497b29aa65cd395aba43beb

E-mail alon*****il.com

Teléfono +57*****1289

IP 190.28.117.184 Medellin, Antioquia, Colombia

Rol Firmante

Firmado 9/4/25, 10:35:12 GMT-5

Integridad del documento

Número de documento: 4B5WSURGB9

Función Hash: SHA-256

Hash del documento: 501ad9a02098ce1832823027fc950273a9635b498f60028de4e801656d3c8c96

Disponibilidad del documento



El documento puede ser consultado a través de su número de identificación y/o código QR en nuestra plataforma www.auco.ai/verify

TRIBUNAL ARBITRAL PROMOVIDO POR C.I. HERMECO S.A. CONTRA ALLIANZ
SEGUROS S.A.

Radicado No. 2024 A 012

CERTIFICACIÓN DE AUTENTICIDAD Y EJECUTORIA DE LAUDO ARBITRAL

24 de abril de 2025

SANTIAGO SIERRA OSPINA, en mi calidad de secretario designado dentro del Tribunal Arbitral iniciado por **C.I. HERMECO S.A.** en contra de **ALLIANZ SEGUROS S.A.**, que se adelantó ante el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, bajo el radicado No. 2023 A 041,

Certifico:

1. Que en audiencia celebrada el 9 de abril de 2025, se profirió y notificó el Laudo Arbitral dentro del trámite arriba indicado.
2. Que mediante Auto No. 15 de 24 de abril de 2025, se resolvió solicitud de corrección de error aritmético del Laudo formulada por el demandante, negándose la solicitud.
3. Que, en consecuencia, el Laudo Arbitral de fecha 9 de abril de 2025, quedó ejecutoriado el 24 de abril de 2025.
4. Que, en los términos del Artículo 114 del Código General del Proceso, el presente documento (que consta de 55 folios incluyendo esta constancia) es copia autentica del laudo que puso fin al trámite arbitral.

El presente laudo se suscribe por el Secretario mediante firma digitalizada. En todo caso, ante cualquier duda sobre su autenticidad, podrá comunicarse al correo electrónico ssierraospina@hotmail.com y/o arbitraje@camaramedellin.com.co.

SANTIAGO SIERRA OSPINA
Secretario

