



República de Colombia
Rama Judicial del Poder Público
Secretaría Sala Civil
Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá
Av. calle 24 N° 53-28 Torre C - Oficina 305

AVISA

Que mediante providencia calendada VEINTIOCHO (28) de JULIO de DOS MIL VEINTIDÓS (2022), el Magistrado (a) **AÍDA VICTORIA LOZANO RICO, ADMITIÓ** la acción de tutela radicada con el No. **110012203000202201602 00** formulada por **ANDRÉS FELIPE BELTRÁN NARVÁEZ** contra **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, por lo tanto, se pone en conocimiento la existencia de la mencionada providencia a:

**TODAS AQUELLAS PERSONAS, NATURALES O JURÍDICAS,
INTERVINIENTES EN CALIDAD DE PARTES PROCESALES O A CUALQUIER
OTRO TÍTULO DENTRO DEL PROCESO No
2022-0799; RADICADO No. 2022-038732**

Para que en el término de un (01) día, ejerzan su derecho de contradicción y defensa. Se fija el presente aviso en la Página de la Rama Judicial / Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá – Sala Civil.

SE FIJA: 01 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 08:00 A.M.

SE DESFIJA: 01 DE AGOSTO DE 2022 A LAS 05:00 P.M.

**MARGARITA MENDOZA PALACIO
SECRETARIA**

Elabora ILCP

**AL CONTESTAR, FAVOR REMITIR RESPUESTA ÚNICA Y
EXCLUSIVAMENTE AL CORREO
NTSSCTSHTA@CENDOJ.RAMAJUDICIAL.GOV.CO ; CITAR
NÚMERO Y REFERENCIA DEL PROCESO.
LAS RESPUESTAS O REQUERIMIENTOS REMITIDOS A ESTE
CORREO NO SERAN TENIDOS COMO RADICADOS**

**REPÚBLICA DE COLOMBIA
RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO**



**TRIBUNAL SUPERIOR DEL DISTRITO JUDICIAL DE BOGOTÁ
SALA CIVIL**

Magistrada Ponente: **AÍDA VICTORIA LOZANO RICO**

Ref. Acción de tutela de **ANDRÉS FELIPE BELTRÁN NARVÁEZ** contra la **SUPERINTENDENCIA FINANCIERA -DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES-**. (Primera instancia).
Rad. 11001-2203-000-2022-01602-00.

Bogotá D.C., veintiocho (28) de julio de dos mil veintidós (2022).

Admitir a trámite la tutela promovida por Andrés Felipe Beltrán Narváez contra la Superintendencia Financiera - Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales.

Ordenar a la demandada que, en el término perentorio de UN (1) DIA, presente un informe sobre los hechos que dieron origen a la acción de amparo, so pena de que se tengan por ciertos los descritos en la demanda (artículo 20 del Decreto 2591 de 1991), relacionada con el trámite del proceso de protección al consumidor expediente No. 2022-0799; radicado No. 2022-038732.

Disponer que, en el mismo lapso, la convocada y/o la Secretaría de la Sala notifique de la admisión a Bancolombia S.A., las demás partes intervinientes y personas interesadas en la aludida actuación, que se encuentren debidamente vinculados a ese trámite; adicionalmente; la Superintendencia convocada, deberá fijar de ser el caso, en su página web el inicio de esta acción constitucional, debiendo certificar la realización de tales actos de enteramiento, para que en un plazo idéntico ejerzan sus derechos de contradicción y defensa; además, remitir, en calidad de préstamo, en medio magnético, el referido expediente.

Por secretaría, publíquese esta providencia en la plataforma digital de la Rama Judicial para la intervención de terceros que tengan algún interés en la acción constitucional.

Notifíquese esta decisión por el medio más expedito y eficaz, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 16 del Decreto 2591 de 1991 y, por la secretaría, infórmese la dirección de correo electrónico a la que se debe remitir lo aquí solicitado.

CÚMPLASE

Firmado Por:

Aida Victoria Lozano Rico

Magistrada

Sala 016 Civil

Tribunal Superior De Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica,
conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **e469e5d62f1ed99234de038dd7d10837ce68ed4907df07abd5a3f8ec1abc16cf**

Documento generado en 28/07/2022 05:44:23 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:

<https://procesojudicial.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica>

Señor
JUEZ CIVIL DEL CIRCUITO DE BOGOTA
Reparto

REF: TUTELA DE ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ contra la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ, mayor de edad, domiciliado en Cajicá e identificado con la C.C. No. 1.136.883.002, respetuoso acudo ante su señoría por no disponer de otro medio de defensa judicial, para que mediante el procedimiento, preferente y sumario, previsto en el artículo 86 de nuestra Carta Política, Su Señoría, en forma inmediata proteja mis derechos constitucionales fundamentales al **DEBIDO PROCESO, LA TUTELA JUDICIAL EFECTIVA**, y mi **ACCESO EFECTIVO A LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA** vulnerados por virtud de la *Sentencia de única instancia* proferida el **12 de julio de 2.022** por la DELEGATURA PARA ASUNTOS JURISDICCIONALES de la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA en cabeza del Doctor HECTOR ANDRES ARIZA PAEZ, Profesional Especializado del Grupo de Funciones Jurisdiccionales Dos, dentro de la Acción de PROTECCION AL CONSUMIDOR que, por conducto de abogado, **instauré contra BANCOLOMBIA S.A.** conforme a lo previsto en el artículo 56 de la Ley 1480 de 2.011 en concordancia con la Ley 1328 de 2.009, **Expediente No. 2022-0799; Radicado No. 2022-038732** al haberse incurrido en ella, en los trascendentales **DEFECTOS FÁCTICO, SUSTANCIAL Y PROCEDIMENTAL ABSOLUTO** que adelante denunciaré, de cara a que ese fallo quede sin valor ni efecto legal alguno y, en su lugar, dentro del perentorio término que su Señoría señale, se profiera por la Delegatura accionada, la decisión que en derecho corresponde y donde no se vulneren mis aludidos derechos fundamentales.

I. DE LOS HECHOS:

1. El suscrito celebró con BANCOLOMBIA un contrato de Apertura de Crédito en virtud del cual esta entidad financiera me expidió la Tarjeta de Crédito, de la franquicia AMERICAN EXPRESS, terminada en ***0248, cuyo cupo asciende a la suma de \$ 42´500.000.00
2. El día 27 de enero de 2.022 viajé a Miami, Florida, USA, viaje que el día anterior le había anunciado telefónicamente al citado Banco para efectos de activar internacionalmente la referida Tarjeta, y pedir las coberturas de seguros con que este producto cuenta, habiéndoseme contestado que, ya no era necesaria tal activación y, respecto de los seguros, me remitieron a AXA Colpatria, lo que hice.
3. El motivo del viaje fue pasar allí unas vacaciones por invitación que me hiciera mi hermanastro, quien desde hace muchos años allí reside, como un exitoso empresario, propietario de SMART IT, reconocido Establecimiento Comercial de domótica, ubicado en Boca Ratón, La Florida.
4. Ocurrió que el pasado 04 de febrero de 2.022, siendo aproximadamente las ocho de la noche salí junto con mi hermanastro desde el Centro de Miami hacía la bodega de su empresa, ubicada en Boca Ratón, sitio en el que departimos unos tragos en una reunión que para sus empleados éste les ofreció; siendo cerca de las doce de la noche, abandoné el sitio para dirigirme a Delray Beach, sitio de vivienda de mi hermanastro, por lo que tomé un taxi con tal destino, suministrándole al taxista los datos de mi destino y, a los pocos minutos perdí el conocimiento, pues no recuerdo absolutamente nada, apareciendo en las escaleras de la entrada del apartamento ubicado en el primer piso, sitio en el que

en la madrugada del 5 de febrero, desperté y semiinconsciente logré, motu proprio, ingresar al apartamento y recostarme en una cama en la que permanecí dormido hasta la madrugada del 6 de febrero, siendo aproximadamente las 8:00 de la mañana, pude levantarme y tomar bastante agua, pues estaba totalmente mareado, desubicado y con escalofrío, logrando así estar más despierto, y comencé a revisar mi celular, toda vez que debía hacer el pago de la pensión del colegio de mi hijo, ya que siempre lo hago a través de tal tarjeta, y fue en ese momento cuando con total desconcierto me di cuenta que el saldo del cupo había disminuido muchísimo, entonces, entré al correo para verificar qué había pasado. Y fue allí cuando descubrí unas *transacciones absurdas y cuantiosísimas que no había hecho*; Me comuniqué de inmediato con el banco para indagar y bloquear mi tarjeta, exponiendo el caso y haciendo la reclamación por tales débitos, pues no los había realizado. Una vez me di cuenta que mi cédula de ciudadanía tampoco la tenía en ningún lado, me dirigí a la Policía de Miami a fin de colocar la respectiva denuncia por la pérdida, tanto de la referida tarjeta de crédito AMERICAN EXPRESS como de mi cédula de ciudadanía

5. En efecto, aparecieron compras con la aludida Tarjeta de Crédito AMERICAN EXPRESS terminada en ***0248 que jamás efectué y, que por supuesto, una vez enterado de ellas, las desconocí, rechazándolas, por un valor total de USD 6,615.00, las cuales detallo a continuación:

FECHA	HORA	DETALLE	VALOR
05/02/2022	6:11:58	COMPRA VIXENS PEMBROKE PARK	USD 1.740.00
05/02/2022	6:55:48	COMPRA VIXENS PEMBROKE PARK	USD 715.00
05/02/2022	7:19:17	COMPRA VIXENS PEMBROKE PARK	USD 4.160.00

6. Esos movimientos conforme informé al Banco se presentaron el 05/02/2022, pero **no los efectué, ni autoricé; ni, menos aún, las referidas transacciones realizadas ese día corresponden a mi PERFIL TRANSACCIONAL**, por lo que procedí, igualmente, a formular la correspondiente **reclamación** de cara a reversar esas ilícitas transacciones u obtener la reparación del daño causado, *puesto que en un solo día, jamás había hecho compras por tan elevadas sumas*, que en pesos colombianos, superaban los **VEINTISEIS MILLONES (\$26´000.000.00) DE PESOS M/CTE.**
7. BANCOLOMBIA dio respuesta **desfavorable** a la primera **reclamación**, mediante el radicado No. **8011596870** en los términos de que da cuenta la comunicación calendada **10 de febrero de 2.022**, que en copia se adjunta, pues manifestó que:

*(...) se investigaron los movimientos que desconoce, se evidenció una **modalidad de fraude** conocida como **extravío de la tarjeta**, donde un **tercero hábilmente logra tener acceso a su tarjeta original consiguiendo de este modo materializar el fraude.***

*Se le señaló que conforme al **contrato único de vinculación de personas naturales**, “La utilización de la tarjeta y las operaciones que se deriven del uso de la misma por EL CLIENTE, o por terceros, **correrán por su responsabilidad.** EL CLIENTE se compromete a acatar todas las medidas de seguridad que el BANCO recomiende con el fin de garantizar que el uso de la tarjeta y la clave será personal e intransferible.*

*Teniendo en cuenta lo anterior, **no es posible realizar la devolución de su dinero.***

Así mismo le indicamos que el banco no cuenta con imágenes de transacciones realizadas en comercios, puesto que el sistema de cámaras es propio de cada establecimiento (...)
(Negritas y subrayas fuera de texto)

8. En virtud de la **reconsideración** que presenté a Bancolombia, éste bajo el radicado No. **8011613830**, el **15 de Febrero de 2.022**, me dio otra respuesta,

suscrita por el mismo Equipo Bancolombia Gerencia Servicios Gestión del Fraude Línea 018000912345 Opción 2-2, en los siguientes términos:

*"(...) Damos respuesta a la solicitud con **radicado número 8011613830**, buscando ampliar la información sobre la investigación del caso inicial con **radicado número 8011596870***

(...)

"Luego de revisar nuevamente lo sucedido y realizar las investigaciones correspondientes; le informamos que los hallazgos son consistentes con la respuesta que le fue entregada en su solicitud anterior; lamentamos informarle que ratificamos nuestra respuesta desfavorable dado que no hay elementos que sustenten una respuesta diferente a la dada.

*En el proceso de investigación se pudo establecer que **el fraude se materializó a través del hurto**, donde un tercero hábilmente logra tener acceso a su tarjeta de crédito original terminada en 0248 con tecnología Chip la cual se encuentra bajo su custodia, en este sentido el caso presentado **se dio por una acción de delincuencia común** mas no por una situación atribuible al banco dado que es una problemática social.*

Señor Andrés como usted es importante para nosotros, también lo invitamos a visitar en la página del Grupo Bancolombia la opción Educación Financiera/Seguridad Bancaria, allí encontrará información valiosa sobre los riesgos, modalidades de fraude y las recomendaciones para estar alerta ante ellas y así proteger su información y su dinero". (Negrillas y subrayas fuera de texto)

9. Ante tales respuestas, mediante comunicación calendada el 21 de febrero de 2.022 que se acompañó como anexo a la demanda de **"Protección al Consumidor Financiero"**, y en cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 58, numeral 5° de la Ley 1480 de 2011, con miras a procurar un *acuerdo extrajudicial* en relación con la **reparación integral de los daños que se me causaron**, puesto que definitivamente esas millonarias transacciones, **en un solo día ESCAPAN TOTALMENTE AL PERFIL TRANSACCIONAL DEL SUSCRITO CONSUMIDOR FINANCIERO**, solicité, a través de abogado, proceder al pago de la correspondiente indemnización de perjuicios, en cuantía igual al valor de los dineros *ilícitamente cargados a la referida tarjeta de crédito, junto con sus correspondientes intereses.*
10. Las comunicaciones provenientes de Bancolombia, apreciadas tanto de manera individual como en conjunto y de conformidad con las reglas de la experiencia y de la sana crítica y conforme a los dictados de la buena fe, constituyen el hecho probado que permite inferir, más allá de toda duda razonable, que *dicha entidad financiera infringió los deberes que la Carta Política y la Ley radican en su cabeza durante la etapa de ejecución del contrato que la vincula con el suscrito, no resultando de recibo para exonerarse de responsabilidad lo dicho en punto a que las transacciones objeto de requerimiento **son de mi responsabilidad exclusiva por estar tal tarjeta con la tecnología chip bajo mi custodia y haberse presentado el caso por una acción de la delincuencia común más no por una situación atribuible al banco dado que es una problemática social.***

De entrada debe comprenderse que no se remite a discusión que las Entidades Financieras **están sometidas a un RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD ESPECIAL frente a los CONSUMIDORES FINANCIEROS por los daños que éstos puedan sufrir**, habida consideración de las **ESPECIALES CARGAS DE DILIGENCIA QUE PESAN SOBRE ELLAS**, en especial y para el asunto que ahora concita nuestra atención, las relacionadas **con la de administrar los diversos riesgos que surgen en el ejercicio profesional de su actividad**, como es el caso de *indebidas intromisiones informáticas -a que también me vi expuesto-*, riesgos respecto de los cuales **NO ES ADMISIBLE SU TRASLADO AL CONSUMIDOR FINANCIERO** bajo

ninguna fórmula, como lo pretendió Bancolombia, S.A., y lo materializó en su fallo la Delegatura accionada. *Ni siquiera mediante pacto contractual que contengan exoneraciones o limitaciones de responsabilidad, COMO QUIERA QUE EL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD BANCARIA CONLLEVA IMPLÍCITAMENTE UNOS DEBERES ESPECIALES Y LA ASUNCIÓN DE UNOS RIESGOS POR PARTE DE QUIEN LA REALIZA, como son los riesgos inherentes a los diferentes canales (internet, banca móvil, cajero automático, etc.) que pone a disposición de sus clientes para el manejo de los productos y servicios ofrecidos, los cuales nacen de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de tales servicios.*

En el anterior orden de ideas ni Bancolombia S.A ni mucho menos la Delegatura accionada, podían pretender, entonces, que fuera el suscrito consumidor financiero, quien debía asumir la carga de probar que NO FUE POR MI CULPA QUE SE PRODUJO EL HECHO ILÍCITO, máxime si se recuerda que, como cualquier otro tarjetahabiente tengo DERECHO a recibir de parte de Bancolombia PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ESPECIALES ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por esa entidad financiera; derecho expresamente consagrado a mi favor por el artículo 5º, letra a) de la Ley 1328 de 2009 y, por ende, de obligatorio cumplimiento por parte del Banco, amén que constituye el parámetro mínimo dentro del cual deben cumplirse las obligaciones contractuales pactadas. Se trata de un derecho protegido durante todos los momentos de la relación contractual establecida entre el Banco y el suscrito, como lo establece ese mismo canon normativo.

Particular importancia tiene en este asunto, la especial obligación que la **Circular Básica Jurídica** estableció a cargo de las Entidades Financieras de “elaborar el **PERFIL DE LAS COSTUMBRES TRANSACCIONALES** de cada uno de sus clientes, y definir **PROCEDIMIENTOS** para **LA CONFIRMACIÓN OPORTUNA DE LAS OPERACIONES MONETARIAS QUE NO CORRESPONDAN A SUS HÁBITOS**”, lo que implica la necesidad de definir procedimientos para “confirmar” las transacciones atípicas, es decir, aquellas “que no se correspondan a sus hábitos de uso”, mediante la creación de un **SISTEMA DE ALARMAS** que les permita **DETECTARLAS, con miras a EVITAR la concreción de un fraude electrónico**, tal y como lo reconoció la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera en Sentencia del 9 de septiembre de 2013 dictada dentro del expediente No 2013-0176.

De manera, entonces, que en la medida en que *Bancolombia es el llamado a ASUMIR LOS RIESGOS que son inherentes a las operaciones monetarias que se realizan a través de los diferentes canales puestos a disposición de los consumidores financieros por dicha entidad financiera*, como es el caso de la Tarjeta de Crédito, con la franquicia de AMERICAN EXPRESS que puso a mi disposición, *riesgo que, como se dijo, nace de la actividad que presta de manera profesional y masiva, aunado al beneficio correlativo que recibe por la prestación de sus servicios, emerge de bulto la responsabilidad del Banco por la ejecución de las transacciones reclamadas*, tanto, más aún, si se considera que –como se halla demostrado con el LOG TRANSACCIONAL del suscrito consumidor financiero allegado por el Banco a este expediente- que esas tres transacciones no se correspondían, en manera alguna, a mi PERFIL TRANSACCIONAL, Y si pasaron, lo fue PRECISAMENTE en razón **AL INCUMPLIMIENTO DEL BANCO A ESOS PRECISOS DEBERES DE QUE VENIMOS DE HABLAR Y QUE SE CONSTITUYÓ EN LA CAUSA EFICIENTE O (CAUSA ADECUADA) DEL DAÑO QUE AHORA SE RECLAMA**, habida cuenta que el Banco **NO CUMPLIÓ CON ESOS ESPECIALES DEBERES DE CUIDADO Y DEBIDA DILIGENCIA** que le son exigibles en virtud de su ESPECIAL RESPONSABILIDAD, en tanto y en cuanto no se percató, como era su DEBER, que desde la primera (por valor de \$6´895.620,00) de esas tres (3) transacciones **PRESENCIALES** que cursaron de manera exitosa el 5 de febrero de 2.022, **DEFINITIVAMENTE NO SE CORRESPONDÍA A MI PERFIL TRANSACCIONAL, en ninguno de sus criterios.**

II. DE LA SENTENCIA DE LA DELEGATURA JURISDICCIONAL SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

El fallo en cuestión se inició con el análisis jurídico del contrato existente entre el suscrito y BANCOLOMBIA S.A., las obligaciones que emanan de él y, en particular, del *deber de custodia del plástico* correspondiente al *elemento transaccional*, que *recae exclusivamente sobre su titular*, así como *soportar las consecuencias de su extravío o pérdida, si con él se realizaren transacciones por persona distinta al dueño*. Luego hizo un breve resumen de los hechos relatados en mi demanda, así como de las respuestas que el banco dio a mi reclamación, contenidas en los sendos *informes internos del Banco* calendados 10 y 15 de febrero de 2.022, y 29 de marzo de 2.022 suscritos por los funcionarios de la SECCIÓN INVESTIGACIONES DE FRAUDE (ver derivados 12 y 13), que concluyeron en forma **DESFAVORABLE** a mi reclamación.

En tales informes, se concluyó que: “las transacciones cuestionadas se realizaron *en forma presencial* con la tarjeta “original” del cliente (...) **validando el perfil transaccional** de la (sic) cliente; se observa que acostumbra a realizar *transacciones presenciales y no presenciales* con su tarjeta de crédito No. ***60248 (...)el tarjetahabiente tiene la obligación de manera contractual de *custodiar su tarjeta de crédito* y que *ante la pérdida y/o extravío deberá advertir al banco de manera oportuna* (...) y que el cliente ANDRES FELIPE BETRAN NARVAEZ, se encuentra *inscrito en el servicio de alertas y notificaciones desde el 12 de junio de 2.019*”. ”. (Negrillas y subrayas fuera de texto)

Igualmente informaron que en la investigación realizada “en el radicado número 8011596870 se puede establecer que el Cliente ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ *ha sido víctima de una modalidad de fraude conocida como hurto de la tarjeta, donde un extraño hábilmente logra tener acceso a su tarjeta original, consiguiendo de este modo materializar el fraude* (...) y que fueron realizadas con la *tarjeta chip original* entregada al cliente...” ”. (Negrillas y subrayas fuera de texto)

Se había indicado, en especial que, “Adicionalmente, *el banco realiza un monitoreo transaccional* el cual consiste, en el seguimiento de unas alertas generadas por el sistema, las cuales se producen cuando cumplen con las reglas puestas por el banco con respecto al comportamiento actual del fraude y *a los movimientos atípicos de los clientes (perfil transaccional)*, después de que la alerta es generada por el sistema *el funcionario de seguridad bancaria a cargo analiza las transacciones alertadas validando el movimiento del cliente y si después de realizado el análisis por el funcionario la alerta es considerada anormal se procede a realizar el bloqueo preventivo del producto y el contacto con el cliente para validar la veracidad de las transacciones; en este caso específico se observa que el cliente ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ acostumbra a realizar transacciones presenciales y no presenciales* con su tarjeta de crédito No.***60248”. (Negrillas y subrayas fuera de texto)

En la primera parte del fallo, el Señor Delegado se centró en la “**CULPA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**”, afirmando que *ella se estructuró* cuando el plástico correspondiente a la tarjeta el demandante “*lo perdió en un taxi*”, y que fue con ese **original** que se pudo acceder, con el **chip original**, y realizar las **tres (3) transacciones desconocidas o cuestionadas**, que sumaron un total de **US 6.615 dólares**, realizadas en la madrugada del **5 de febrero de 2.022**, pero que el **reporte** del hurto de la tarjeta que su titular hizo al banco, se hizo el **6 de febrero, entre las 9 y 9:30 a.m. cuando ya esas transacciones se habían realizado**, de modo que al ser el suscrito el **responsable de su conservación y custodia** y, además, haber incumplido su obligación contractual de **avisar al banco de inmediato, si pierde su tarjeta**, lo que está demostrado **hizo tardíamente**, y no pudo ser bloqueada sino hasta en ese **momento, lo torna incumplido**, requiriéndose, además, la respectiva denuncia penal. Era pues obligación del demandante **custodiar su tarjeta y ante la pérdida ha debido oportunamente reportarla al banco**. Afirmó que el demandante **confesó** en su interrogatorio que **él sabía que era su responsabilidad tal custodia y reporte oportuno**, y que **oportunamente no hizo éste**, con lo cual **hay prueba que incumplió la obligación de dar aviso de haber “perdido su tarjeta dentro del taxi”**. Sostuvo el Delegado, que en el expediente **no se encontraba acreditado el estado de indefensión** de ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ cuando **perdió su tarjeta**.

Sostuvo, además, que éste también confesó que no recibió notificaciones del banco sino hasta cuando el 6 de febrero pudo manualmente acceder a sus correos, pues no tenía roaming; que él aceptó haber perdido su tarjeta con el chip original, su cédula y dinero que llevaba consigo al tomar el referido taxi, todo lo cual, lo hace responsable de incumplir su obligación de custodia y haber omitido sus obligaciones de seguridad como cliente de reportar la pérdida de su elemento transaccional al no avisar a tiempo, como tampoco probar el estado de indefensión, ni haber puesto denuncia, ni nacional, ni internacional, según lo exige el reglamento.-

Hizo mención el Delegado a lo dispuesto en el **Parágrafo 1º del artículo 6º de la Ley 1328 de 2.009¹**, esto es, al **“REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO”**, reconociendo que, igualmente debía **explorarse en este asunto, si en tal fraude existió o no una CAUSA ÚNICA del mismo**, y constatar si el actuar pasivo o activo de la entidad **incidió en la causación del daño experimentado por el demandante**.

Aludió el Delegado a las diferentes normas del referido Régimen de Protección al Consumidor Financiero, y a la reiteradas instrucciones que ha impartido la Superintendencia Financiera de Colombia en torno a su especial obligación de **DILIGENCIA Y PROFESIONALISMO** y, por ello, de **GARANTIZAR LA SEGURIDAD de las transacciones en la prestación de los servicios que las entidades ofrecen** (Art. 7, Ley 1328/09), a los requisitos mínimos, a la especial obligación de elaborar el perfil transaccional de cada cliente y definir los procedimientos cuando hay operaciones atípicas, las alertas, las confirmaciones y bloqueos preventivos del producto. Luego repitió lo dicho en los aludidos informes internos del banco, respecto a que el suscrito hacía el uso normal de la tarjeta, **mediante transacciones PRESENCIALES y NO PRESENCIALES**, pagando el colegio de mi hijo, haciendo varias transacciones al día, **aunque no todos los días**, y se refirió a los diferentes criterios para determinar el **PERFIL TRANSACCIONAL de cada cliente**. Hizo un recuento ilógico y sesgado de mi Log transaccional, allegado por el banco, para concluir que las operaciones cuestionadas cumplían con los requisitos habituales de mi perfil transaccional, tales como el CANAL, NÚMERO DE OPERACIONES DIARIAS, HORARIO Y NO ASÍ EL VALOR, por lo que se entiende que **no hubo gestión del banco para BLOQUEAR EL PRODUCTO**; luego, **no observó incumplimiento del banco**, sino tan sólo por **LOS MONTOS** de ellas.

Después, se refirió a la sentencia del Tribunal Superior de Bogotá, del 27 de octubre de 2.016, radicado 2015-0206 con ponencia del Magistrado Germán Valenzuela Valbuena, donde se destacó que el banco para exonerarse de la responsabilidad por fraude electrónico, debía demostrar la **“culpa de la víctima”** al haber permitido que terceros tuvieran acceso a la información necesaria para la realización de operaciones **pero, además, que el banco debe acreditar que dichas operaciones se adecuaban a los hábitos transaccionales del cliente**, esto es, y sin pretensiones de exhaustividad: *que se hicieron en los días que suele transar, a través de la dirección IP normalmente utilizada –cuando de transacciones por internet se trata–, dentro de unas horas más o menos establecidas, en frecuencias que se vuelven asimismo determinables y por unos montos máximos o mínimos que se vuelven de cierto modo usuales, sin perder de vista la naturaleza misma de la transacción que se realiza: retiro de dineros en efectivo, transferencias o pagos, y tratándose de estos últimos, de qué tipos: de servicios públicos, privados, impuestos, etc.*

¹ Artículo 6º. *Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros*. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

(...)

c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

Parágrafo 1º. El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros.

Concluyó, que conforme a lo anterior, se imponía: **la COMPENSACIÓN DE CULPAS** como una **excepción que debía DECLARAR DE OFICIO**, por lo que

RESOLVIÓ:

PRIMERO: DECLARAR PROBADA la excepción denominada como COMPENSACION DE CULPAS y OMISION DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DEL CLIENTE, por las razones expuestas en precedencia.

SEGUNDO: DECLARAR NO PROBADA las excepciones que la pasiva denominó CONFESION DE LA PARTE DEMANDANTE DE HABER SIDO VICTIMA DE UN HURTO, DELITO QUE EXIME DE RESPONSABILIDAD A BANCOLOMBIA S.A. POR TRATARSE DE DELINCUENCIA COMUN Y CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A. acorde con la parte motiva de esta decisión.

TERCERO: DECLARAR civil y contractualmente responsable a la pasiva, en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el demandante, con ocasión del 40% de las transacciones efectuadas el día 5 de febrero de 2.022, con cargo a la tarjeta de crédito de titularidad de la actora.

CUARTO: CONDENAR al banco demandado a eliminar el 40% de las transacciones efectuadas el 5 de febrero de 2.022 de la tarjeta de crédito de titularidad de la parte actora en la suma de \$10.486.098.00, **desde la mentada fecha, procediendo a reliquidar la obligación, lo cual deberá efectuarse** dentro de los 20 días hábiles siguientes a la fecha de ejecutoria de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por la pasiva, dentro de los CINCO (5) DÍAS hábiles siguientes a la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la ley 1480 de 2.011.

QUINTO: Sin condena en costas.

Cumplido lo anterior, por Secretaría de la Delegatura, archívese el expediente.

Esta sentencia se notifica a las partes en estrados. SE RECHAZO POR IMPROCEDENTE EL RECURSO DE APELACION PRESENTADO POR EL EXTREMO ACTIVO DE LA LITIS POR TRATARSE DE UN ASUNTO DE MINIMA CUANTIA- (...)”-

III. REQUISITOS GENERALES Y ESPECÍFICOS DE PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA CONTRA PROVIDENCIAS JUDICIALES.

Los requisitos generales, están relacionados con condiciones fácticas y de procedimiento, las cuales buscan hacer compatible dicha **procedencia** con la eficacia de valores de estirpe constitucional y legal, relacionados con la seguridad jurídica, los efectos de la cosa juzgada, la independencia y autonomía del juez, al igual que la distribución jerárquica de competencias al interior de la rama jurisdiccional; y, **los requisitos específicos**, que se refieren a la **descripción de los defectos** en que puede incurrir una decisión judicial y que la hacen incompatible con la Constitución.

Siguiendo lo definido por esta Corte en la sentencia C-590 de 2005, los requisitos generales:

1. Que la cuestión que se discuta resulte de evidente relevancia constitucional. La cuestión aquí planteada tiene **relevancia constitucional** en la medida en que por virtud de la configuración de los señalados **defectos fáctico y sustancial**, se me afectaron mis derechos *iusfundamentales* al Debido Proceso, la Efectiva Tutela Judicial y el Acceso efectivo a la Administración de Justicia.

2. **Que se hayan agotado todos los medios -ordinarios y extraordinarios- de defensa judicial.** No dispongo de ningún otro medio de defensa judicial, en la medida en que por virtud de la cuantía, este asunto es de única instancia, por lo que no existen recursos ordinarios, ni extraordinarios contra esa decisión.
3. **Que se cumpla el requisito de la inmediatez, es decir, que la tutela se hubiere interpuesto en un término razonable y proporcionado a partir del hecho que originó la vulneración.** La providencia materia de este amparo constitucional, fue proferida el pasado 12 de julio de 2.022, luego se interpone en un tiempo razonable y proporcionado a la data de la vulneración denunciada.
4. **Cuando se trate de una irregularidad procesal, debe quedar claro que la misma tiene un efecto decisivo o determinante en la sentencia que se impugna y que afecta los derechos fundamentales de la parte actora.** En efecto el ***error en la valoración probatoria de mi log transaccional arrimado por el Banco (ver 12 y 13)*** constituyó la **irregularidad procesal** que causó un efecto decisivo o determinante en la sentencia atacada que se está impugnando, puesto que en él se evidencia, de manera irrefutable, que las transacciones por mi objetadas, rebasan en importante medida, mi perfil transaccional, por lo que precisamente, por ello, se ven afectados mis derechos constitucionales fundamentales señalado.
5. Que la parte actora identifique de manera razonable **tanto los hechos** que generaron la vulneración como **los derechos vulnerados** y que hubiere alegado tal vulneración en el proceso judicial siempre que esto hubiere sido posible. Ciertamente se han identificado de manera razonable los hechos que generaron la afectación de mis derechos *iusfundamentales* vulnerados, los cuales fueron igualmente alegados en la Audiencia del mismo 12 de julio de 2.022, previamente al fallo opugnado constitucionalmente.
6. **Que no se trate de sentencias de tutela.** No su Señoría, es evidente que no se trata de una tutela contra otra tutela, luego este otro requisito también se estructura en este caso.

Por su parte, **los requisitos específicos** que habilitan la procedencia excepcional de la acción de tutela contra providencias judiciales aluden a la **configuración de defectos** que, por su gravedad, tornan insostenible el fallo cuestionado al ser incompatible con los preceptos constitucionales. Estos defectos son los siguientes:

1. **Defecto orgánico**, que se presenta cuando el funcionario judicial que profirió la providencia impugnada, carece, absolutamente, de competencia para ello.
2. **Defecto procedimental absoluto**, que se origina cuando el juez actuó completamente al margen del procedimiento establecido.
3. **Defecto fáctico**, que surge cuando el juez carece del apoyo probatorio que permita la aplicación del supuesto legal en el que se sustenta la decisión.
4. **Defecto material o sustantivo**, como son los casos en que se decide con base en normas inexistentes o inconstitucionales o cuando se presente una evidente y grosera contradicción entre los fundamentos y la decisión.
5. **Error inducido**, que se presenta cuando el juez o tribunal fue víctima de un engaño por parte de terceros y ese engaño lo condujo a la toma de una decisión que afecta derechos fundamentales.

6. **Decisión sin motivación**, que implica el incumplimiento de los servidores judiciales de dar cuenta de los fundamentos fácticos y jurídicos de sus decisiones en el entendido que precisamente en esa motivación reposa la legitimidad de su órbita funcional. Así, este defecto se configura ante la ausencia de razonamientos que sustenten lo decidido.
7. **Desconocimiento del precedente**, hipótesis que se presenta, por ejemplo, cuando la Corte Constitucional establece el alcance de un derecho fundamental y el juez ordinario aplica una ley limitando sustancialmente dicho alcance. En estos casos la tutela procede como mecanismo para garantizar la eficacia jurídica del contenido constitucionalmente vinculante del derecho fundamental vulnerado.
8. **Violación directa de la Constitución**, que se presenta cuando el operador judicial desconoce un postulado de la Carta Política de 1991, es decir, el valor normativo de los preceptos constitucionales.

En este orden de ideas, los criterios esbozados constituyen un catálogo a partir del cual es posible comprender y justificar a la luz de la Constitución y de los instrumentos internacionales de derechos humanos, la procedencia excepcional de la acción de tutela contra providencias judiciales.

IV. DE LA CONFIGURACION DEL DEFECTO FACTICO ABSOLUTO:

En el fallo cuestionado constitucionalmente, el Señor Delegado incurrió en una manifiesta transgresión de mis derechos *iusfundamentales* del DEBIDO PROCESO, LA TUTELA EFECTIVA JUDICIAL y EL ACCESO EFECTIVO A LA ADMINISTRACION DE JUSTICIA, conculcándome mi derecho de defensa y contradicción y, su integrante **principio de legalidad**, configurándose un **DEFECTO FÁCTICO ABSOLUTO**, en su *forma positiva*, respecto de la *valoración de las pruebas allegadas, en particular, no hizo el correcto análisis y valoración del denominado LOG TRANSACCIONAL correspondiente al suscrito, allegado* por el banco (ver derivados 12 y 13), en el que se *dejaron de apreciar, de manera objetiva, las diferentes transacciones que en particular se examinaron en el fallo para, con base en ellas, tomar la decisión final*, así:

El Delegado **tergiversó** manifiestamente la verdad judicial, toda vez que en sus argumentos tuvo en cuenta, de manera **global e indiscriminada** las operaciones que examinó concretamente del **LOG TRANSACCIONAL** del demandante para, de esta forma, encubrir la ostensible responsabilidad total y exclusiva del Banco, omitiendo hacer la **distinción** entre **operaciones presenciales** y **las no presenciales, mezclándolas indebidamente** y omitiendo los otros criterios que lo conforman, con lo cual su análisis resultó ser **sesgado a favor del Banco**.

Veámoslo:

En la primera parte de su análisis, se refirió a los **límites de los montos más altos** realizados con la tarjeta de crédito para lo cual tuvo en cuenta **7 transacciones** realizadas desde el **12 octubre de 2.020 al 02 de febrero de 2.022**.

Estas fueron:

1. 12 de octubre de 2.020, monto máximo \$2´729.355 pesos
2. **01 de marzo de 2.020, monto máximo \$4´905.131 pesos**
3. 20 de julio de 2.021, monto máximo \$2´178.350 pesos
4. 05 de diciembre de 2.021, monto máximo \$1´736.250 pesos
5. 10 de enero de 2.022, monto máximo \$4´413.150 pesos
6. 11 de enero de 2.022, monto máximo \$1´736.250 pesos
7. 02 de febrero de 2.022, monto máximo \$1´736.250 pesos

Al hacer mención de dichas transacciones, el funcionario, muy escuetamente, menciona -en algunas de ellas- los negocios a los que fue realizados dichos

pagos, pero **soslaya** elementos fundamentales sobre la **NATURALEZA DE LOS PAGOS** y **LOS HORARIOS** en que fueron realizados.

Pero, también omitió, el Señor Delegado tener en cuenta que **NINGUNO DE ESOS PAGOS** se hizo de manera **PRESENCIAL** (como lo fueron las transacciones cuestionadas), ni tampoco que el **HORARIO** de dichas transacciones revela que fueron realizadas **entre las 11:48 am y las 10:39 pm**, (contrario al horario de las cuestionadas), ni mucho menos ponderó que **CINCO (5) de esos SIETE (7) pagos mencionados** (el **71%**) fueron realizados **AL MISMO ESTABLECIMIENTO** (FUNDACIÓN COLEGIO CARDENAL JOHN HENRRY NEWMAN) – lugar donde se realizó **LA TRANSACCIÓN DE MAYOR MONTO (\$4.905.131 pesos)** el **1 de marzo de 2020**, que **JUSTO** fue para pagar **EL COLEGIO DE MI HIJO**, y que ésta transacción -se reitera- fue **NO PRESENCIAL**, todo lo cual, irrefutablemente, **deslinda de mi PERFIL TRANSACCIONAL** de las tres transacciones rechazadas que, en cambio - se recalca-, fueron **PRESENCIALES** y en **HORARIOS** que no eran habituales.

De igual manera, no tomó en consideración que al ser transacciones electrónicas (5 a **FUNDACIÓN COLEGIO CARDENAL JOHN HENRY NEWMAN**, 1 a **AVIATUR.COM** y 1 a **AMAZON.COM**) **todos los comercios** solicitan **VERIFICACIONES ADICIONALES DE SEGURIDAD** para el uso de la tarjeta de crédito - como **CONFIRMACIÓN DE CLAVE DINÁMICA AL TELÉFONO DEL COMPRADOR**, por ejemplo.

Por otra parte y, en la segunda parte de su análisis, reseñó el **NÚMERO DE TRANSACCIONES DIARIAS** efectuadas por mí (promedio máximo de transacciones en un mismo día – entre 3 y 4). En él tuvo en cuenta **9 fechas** (de febrero de 2.021 a enero de 2.022) y el número de operaciones (**29 transacciones en total**). Aquellas fueron:

1. 8 de febrero de 2021:
3 operaciones que van desde los **\$4.900 pesos** a los **\$57.640 pesos**
2. 1 de marzo de 2021.
3 operaciones que van desde los **\$9.100 pesos** a los **\$4´905.131 pesos**
3. 6 de marzo de 2021.
4 operaciones que van desde los **\$9.100 pesos** a los **\$130.004 pesos**
4. 18 de marzo de 2021.
3 operaciones que van desde los **\$9.100 pesos** a los **\$32.900 pesos**
5. 29 de marzo de 2021.
3 operaciones que van desde los **\$4.900 pesos** a los **\$201.980 pesos**
6. 18 de junio de 2021.
3 operaciones que van desde los **\$39.900 pesos** a los **\$114.900 pesos**
7. 10 de enero de 2022.
3 operaciones que van desde los **\$185 pesos** a los **\$4´415.150 pesos**
8. 17 de enero de 2022.
3 operaciones que van desde los **\$6.500 pesos** a **\$1´351.500 pesos**
9. 28 de enero de 2022.
4 operaciones que van desde los **\$3.944 pesos** a los **\$873.596 pesos.**

De nuevo, el Señor Delegado **no tuvo en cuenta** que únicamente **10** de las **29** transacciones fueron realizadas de manera **PRESENCIAL** (**34% de las veces**) y

que de esas **10 transacciones** el monto más alto fue de **\$1´351.500 pesos, realizada** a las **2:45 pm**, a favor de la **CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ**. De manera que era *ostensible* que operaciones **PRESENCIALES** por valor de **\$6´895.620,00** y **\$ 16´486.080,00** eran **ABIERTAMENTE ATÍPICAS** a MI PERFIL **TRANSACCIONAL**, y debieron de inmediato alertar al Banco para aplicar debidamente el procedimiento de alertas, confirmación y **BLOQUEO PREVENTIVO DEL PRODUCTO**, lo que no hizo, fallando así su alto nivel de **SEGURIDAD**.

A nivel jurisprudencial se ha aceptado la procedencia de la tutela por **DEFECTO FÁCTICO ABSOLUTO**, cuando: “(...) *en el ejercicio de valoración de la prueba*, el funcionario judicial *cometió un error indiscutible y este error se proyecta de manera categórica en la decisión judicial definitiva*”, que fue precisamente lo que ocurrió en este caso, en relación con el examen y valoración de las referidas operaciones que ponderó la Delegatura accionada, pues para demostrar que el PERFIL TRANSACCIONAL del demandante, analizado a partir del LOG TRANSACCIONAL allegado por el Banco, las 3 operaciones rechazadas se adecuaban a mi PERFIL TRANSACCIONAL, tomó y valoró caprichosamente esa prueba documental, *cometiendo el error indiscutible de mezclar INDEBIDA E ILÓGICAMENTE* los diversos criterios que integran la composición del PERFIL TRANSACCIONAL DEL CLIENTE FINANCIERO, con lo cual pretendió disminuir el grado de responsabilidad mayor, sino **EXCLUSIVA** que le cabía al banco, al IGNORAR TOTALMENTE que tales operaciones rechazadas eran **TOTALMENTE ATÍPICAS** a mi Perfil Transaccional, lo que le imponía al Banco demandado haber cumplido cabalmente con el procedimiento de **ALARMAS, CONFIRMACION Y BLOQUEO PREVENTIVO** que, de haberlo hecho, en cumplimiento de su especial obligación de ofrecer al cliente **ALTOS ESTANDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD** en sus servicios, **no se habría estructurado el fraude electrónico que nos ocupa**. Es decir, esa clara divergencia entre tales operaciones cuestionadas y el log transaccional del demandante, lo que evidenciaba objetivamente era que la **SEGURIDAD DEL BANCO falló completamente y desde LA PRIMERA DE TALES TRANSACCIONES PRESENCIALES** (por valor de **\$6´895.620,00**) QUE DEFINITIVAMENTE NO SE ADECUABAN A MI PERFIL TRANSACCIONAL. Pero, tal error en el análisis probatorio precedentemente detallado, se proyectó en el fallo, **ENCUBRIENDO** tal *ostensible falencia de su obligación de garantizar la seguridad de las transacciones con altos estándares de calidad, como era su especial deber del banco*, aminorando ilegalmente su responsabilidad para trasladársela también ilegalmente al consumidor financiero, como se refleja en el fallo de la referida Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En efecto, sobre el **PERFIL TRANSACCIONAL** téngase en cuenta que en la Circular Básica Jurídica (CBJ) en su parte 1, título 2, capítulo 1 (correspondiente a canales, medios, seguridad y calidad en el manejo de información en la prestación de servicios financieros), la cual se incorporó la Circular Externa 8, se dispone que: LAS ENTIDADES VIGILADAS deben adoptar al menos las siguientes medidas en materia de **SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**:

2.3.3.1.13. Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos.

Lo primero es tener claro *cuáles son los verbos rectores de las medidas que en MATERIA DE SEGURIDAD Y CALIDAD deben adoptar las entidades vigiladas*:

- ELABORAR EL PERFIL DE LAS COSTUMBRES TRANSACCIONALES.
- DEFINIR PROCEDIMIENTOS PARA LA CONFIRMACIÓN.
- ESTABLECER PROCEDIMIENTOS DE BLOQUEO,

En la Sentencia del 27 de octubre de 2016 del Tribunal de Medellín, Sala Civil, Expediente: 11001319900120150020601, se señaló:

“...El perfil transaccional es el resultado del análisis de experiencias a cuya reiteración en el tiempo el ordenamiento quiso darle efectos propios. Así en línea de principio, el titular de un producto bancario **NO ASUME PÉRDIDAS POR LAS OPERACIONES QUE NO HA REALIZADO, incluso cuando culposamente ha facilitado a terceros las realicen, cuando las mismas SE SEPAREN DE SUS COSTUMBRES TRANSACCIONALES.** Podría decirse, con recurso a la figura, que el **PERFIL TRANSACCIONAL** es a las operaciones bancarias lo que **LA HUELLA DACTILAR** es a cada individuo. Es aquel aspecto cuya *singularidad* permite establecer *por encima de la apariencia* que se produce en los eventos en los que terceros superan o se hacen a los mecanismos tradicionales de autenticación (firma, clave personal, token)- la identidad de quien realiza una operación que *prima facie* podría imputarse al cliente.

Pero, esa obligación especial de SEGURIDAD que los Establecimientos Financieros tienen, se concreta para el caso de que las transacciones se APARTEN del PERFIL TRANSACCIONAL del cliente, va hasta el BLOQUEO PREVENTIVO del PRODUCTO, y sobre ese particular la doctrina de la misma Delegatura ha señalado, con base en los análisis efectuados por la Superintendencia, lo siguiente: **EL BLOQUEO DE UN CANAL** (el portal virtual, en este caso) puede derivarse de dos situaciones: (1) CUANDO EXISTAN **SITUACIONES O HECHOS QUE LO AMERITEN** por una parte o (2) DESPUÉS DE UN NÚMERO DE INTENTOS FALLIDOS por parte del cliente. Los hechos o situaciones que “lo ameritan” no están definidos por la SFC sino que **lo deja a juicio de las entidades vigiladas.**

Pero lo más importante es que **LA APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO y la DECISIÓN DE BLOQUEAR están intrínsecamente relacionadas con la siguiente obligación:** **La de ELABORAR EL PERFIL DE LAS COSTUMBRES TRANSACCIONALES** de cada uno de sus clientes.

Es este criterio el que DA LA MAYOR CANTIDAD DE HERRAMIENTAS A LAS ENTIDADES VIGILADAS PARA SABER SI HAY **“SITUACIONES O HECHOS QUE LO AMERITEN [...].”**

Las entidades financieras deben **PREVENIR Y COMUNICARSE CON EL CLIENTE EN TIEMPO REAL,** si no lo logran y las operaciones **no se adecuan al PERFIL TRANSACCIONAL,** deberán **BLOQUEAR PREVENTIVAMENTE.** Eso es cumplir cabalmente con los ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD; lo contrario, NO SIGNIFICA NADA DISTINTO A SU INCUMPLIMIENTO y, por tanto, genera LA OBLIGACIÓN DE ASUMIR EL RIESGO CREADO POR ELLAS.

En efecto, a las entidades financieras se les exige cumplir con unas **ALTAS Y ESPECIALES CARGAS** denominadas ESTÁNDARES DE SEGURIDAD, DILIGENCIA, IMPLEMENTACIÓN DE MECANISMOS DE CONTROL Y VERIFICACIÓN DE LAS TRANSACCIONES E INCLUSO DE SEGURIDAD EN LA CONFIABILIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRESERVACIÓN DE LA CONFIABILIDAD, entonces, es natural que *la asunción de tales riesgos* **NO LES CORRESPONDA A LOS CLIENTES** que han encomendado el cuidado de parte de su patrimonio a tales profesionales, de ahí que sean ELLOS QUIENES DEBAN ASUMIR LAS CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA MATERIALIZACIÓN DE ESOS RIESGOS. SC 1230-2018 -25/04/2018

En efecto, si como ha quedado visto, en razón de la **actividad profesional** desplegada por las entidades financieras y el **riesgo surgido** de este ejercicio, éstas **se hallan obligadas a adoptar MEDIDAS DE CONTROL APROPIADAS Y SUFICIENTES, orientadas a evitar que la realización de sus operaciones pueden ser utilizadas como instrumento de conductas delictivas,** según lo previsto en el artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, entonces, la Delegatura en cuestión **se equivocó** al predicar que **el banco no omitió haber cumplido con todos los controles de mi perfil transaccional para impedir que el**

menoscabo se produjera, salvo en lo relacionado con los montos, lo cual es una conclusión totalmente distorsionada.

En esa misma línea de argumentación, la Corte Constitucional ha establecido que, allí en donde se presentan de manera manifiesta **DEFECTOS FÁCTICOS**, - por ejemplo, cuando el **acervo probatorio se ha valorado de manera que contradice los hechos que constan en el expediente** - y **ese defecto se proyecta de modo concluyente en la decisión impugnada**, procede la acción de tutela por haber incurrido la decisión judicial en defecto fáctico.

La Corte Constitucional ha sostenido que el **defecto fáctico** se presenta cuando **resulta evidente que el apoyo probatorio en que se basó el juez para aplicar una determinada norma ES ABSOLUTAMENTE INADECUADO (...)**, o cuando **se hace MANIFIESTAMENTE IRRAZONABLE LA VALORACIÓN PROBATORIA hecha por el juez en su providencia**. Así, ha indicado que **el error en el juicio valorativo de la prueba debe ser de tal entidad que sea ostensible, flagrante y manifiesto**, y **el mismo debe tener una incidencia directa en la decisión**, pues el juez de tutela no puede convertirse en una instancia revisora de la actividad de evaluación probatoria del juez que ordinariamente conoce de un asunto, según las reglas generales de competencia (...)."

Ponderar entonces las diferentes transacciones de mi **LOG TRANSACCIONAL**, sin tomar en cuenta **todos los elementos que integran mi PERFIL TRANSACCIONAL**, es errar en su valoración, pues contrario a lo concluido en su análisis por el funcionario, esas transacciones rechazadas, lo que demuestran en tal confrontación es que **están totalmente alejadas a mi perfil transaccional**, que objetivamente hay **más heterogeneidad**, que **homogeneidad** como equivocadamente la halló la Delegatura, al ponderar simplemente el número de transacciones diarias, ya que- se reitera- objetivamente es manifiesto **que ellas difieren y se distinguen a simple vista de las transacciones cuestionadas**, no sólo por haberse realizado éstas PRESENCIALMENTE, sino también en cuanto a el HORARIO muy diferente, amén de su NATURALEZA, y principalmente, en cuanto a sus inocultables MONTOS que no eran los habituales, sin soslayar que no se realizaron en COLOMBIA, sino en el EXTERIOR, todo lo cual evidencia no sólo el yerro valorativo de la tal prueba documental, sino que tuvo injerencia esencial en el sentido del fallo, al atenuar artificialmente el alto grado la responsabilidad que le cabía al banco demandado, precisamente por incumplir con tales cargas de seguridad.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Corte, igualmente, ha concluido que en el **defecto fáctico** se presentan **dos dimensiones: la primera ocurre cuando el juez niega o valora la prueba de manera ARBITRARIA, IRRACIONAL Y CAPRICHOSA u omite su valoración y sin razón valedera da por NO PROBADO EL HECHO o LA CIRCUNSTANCIA QUE DE LA MISMA EMERGE CLARA Y OBJETIVAMENTE**. Esta dimensión comprende **las omisiones en la valoración de PRUEBAS DETERMINANTES para identificar LA VERACIDAD DE LOS HECHOS ANALIZADOS POR EL JUEZ**. La segunda se presenta generalmente cuando el juez aprecia pruebas esenciales y determinantes de lo resuelto en la providencia cuestionada que no ha debido admitir ni valorar porque, por ejemplo, fueron indebidamente recaudadas (artículo 29 C. P.) o cuando da por establecidas circunstancias sin que exista material probatorio que respalde su decisión, y de esta manera vulnera la Constitución"

Aquí, en este caso en particular este defecto se manifestó, cuando el Delegado realizó una **valoración manifiestamente defectuosa del acervo probatorio relacionado con mi LOG TRANSACCIONAL**, por cuanto este operador jurídico decidió **SEPARARSE POR COMPLETO DE LOS HECHOS ALLÍ DEBIDAMENTE PROBADOS, y RESOLVER A SU ARBITRIO el asunto jurídico puesto a su consideración**, incurriendo en **DEFECTO FÁCTICO POR UN INDEBIDO EJERCICIO PROBATORIO** al tener por **ADECUADAS** a mi perfil transaccional las transacciones por mi objetadas, únicamente por virtud del número de transacciones diarias, **ignorando de adrede que ellas fueron PRESENCIALES, no coincidían en los horarios, ni eran asimilables a la naturaleza de los pagos documentados en ese log**, y que se realizaron **en el Exterior, no en Colombia**, lo

que era ostensiblemente en tales pruebas documentales aportadas al expediente, ya que objetivamente se desprendía **todo lo contrario, o sea, que EN NADA SE ADECUABAN a mi perfil transaccional** y no solamente en cuanto a su monto, como lo señaló el Delegado, para restarle responsabilidad al Banco.

Si la Delegatura accionada hubiese valorado en forma **objetiva** mi **Log transaccional** allegado por el Banco, ineluctablemente el sentido de su decisión habría sido diametralmente distinto, pues habría hallado, además, lo inocuo que fue, en cuanto a su **incidencia o causalidad del daño**, la omisión de no reportar oportunamente el hurto, pues era meritorio que esas tres (3) transacciones por alejarse en mucho de mi perfil transaccional, compelia al banco a aplicar el procedimiento previsto para tales eventos, esto es, generar las alarmas, confirmar las operaciones y, en su caso, BLOQUEAR PREVENTIVAMENTE la tarjeta, ya que tales operaciones, por no adecuarse a mi perfil transaccional lo que estaban destinadas era a ser RECHAZADAS, si no hubiese fallado su SISTEMA DE SEGURIDAD.-

Pero bajo esa equivocada interpretación y análisis probatorio, realmente protuberante, la Delegatura lo que hizo fue ENCUBRIR ese grave y determinante incumplimiento de aquella **especial obligación del banco**, como quiera que, así las cosas, **ella se constituye, indiscutiblemente en la “causa adecuada” o eficiente del fraude perpetrado al patrimonio del suscrito consumidor financiero.**

También incurrió el fallo cuestionado, en un **DEFECTO FÁCTICO**, al dejar de **analizar aspectos que de haberse considerado conducirían a una decisión diametralmente distinta**, pues si se observa el tenor literal de la demanda, en ella, concretamente en la **parte final del hecho 3 se le informó a la Delegatura que me dirigí a la Policía de Miami a fin de colocar la denuncia**, misma que **EXISTE Y PUEDE SER CONSULTADA POR LLAMADA TELEFÓNICA CON LA POLICÍA DE MIAMI**, ya que allí no entregan documento alguno en el que **CONSTE HABERSE INTERPUESTO ÉSTA**, hecho que fue **totalmente ignorado por el señor Delegado**, entendiéndolo erróneamente que **NO EXISTIÓ LA MISMA**, lo cual pone en evidencia que **PRESUMIÓ LA MALA FE**, al igual que lo relacionado con el **ESTADO DE INDEFENSIÓN EN QUE QUEDÉ COMO VÍCTIMA DEL HURTO**, pues sostuvo que **TAMPOCO FUE DEMOSTRADO**, con lo cual, una vez más, **violó mis derechos constitucionales previstos en el artículo 83 de nuestra Constitución Política que ORDENA A LAS AUTORIDADES A PRESUMIR LA BUENA FE en las actuaciones de los particulares, cuando, como en este caso, NO adujo prueba en contrario.** Pero volveremos sobre este otro tópico más adelante.

En todos los eventos mencionados sobreviene una *falta de congruencia entre lo probado y lo resuelto*, pues *dio por probado un hecho (que esas 3 operaciones desconocidas, se ADECUABAN en un todo a MI PERFIL TRANSACCIONAL, SALVO EN SUS MONTOS, sin efectivamente estarlo y con fundamento en lo anterior, adoptó su decisión, ENCUBRIENDO el grave incumplimiento del banco a esa especial obligación de seguridad,* que comprometía SU EXCLUSIVA responsabilidad por ser la CAUSA ÚNICA O CAUSA ADECUADA del mencionado fraude.

La Delegatura cimentó su decisión, en una **culpa menor del banco**, y atribuyéndome **ilógica y absurdamente** una MAYOR “culpa del consumidor financiero” al omitir reportar oportunamente el hurto, **que era imposible que existiera**, estando, como quedé, **TOTALMENTE INCONSCIENTE**; siendo ostensible que, si hubiese efectuado su correcta valoración, no tenía otro camino que **exonerar al suscrito y atribuirle la responsabilidad exclusiva al banco, por el descuido y negligencia en el cabal cumplimiento de sus estándares de seguridad y calidad a que está legalmente obligado el banco, con lo cual la solución del asunto jurídico debatido, habría variado sustancialmente, otro habría sido el sentido del fallo, tal y como se halla acreditado.**

Téngase en cuenta, en todo caso, lo dicho reiteradamente por la Corte Constitucional: **“...una decisión es justa, solo si se basa en un soporte fáctico que pueda considerarse verdadero.** En este sentido, **“...la verdad es un fin del proceso, y la solución de conflictos solo se considera adecuada, si se lleva a**

cabo mediante decisiones justas, basadas en un fundamento fáctico confiable y veraz”.

Mal hizo el Delegado al **considerar probados tales hechos** (que esas transacciones cuestionadas eran similares en sus horarios, tales pagos de similar naturaleza, ignorar que fueron presenciales, que no se realizaron en Colombia, y que **conforme a mi log transaccional, lo único distinto era sus montos**), pues, **objetivamente ello no es así** tal y como se evidencio antes, de manera que no existiendo ninguna otra prueba recaudada con tal finalidad, como para poder seguir sosteniendo que tales hechos están probados por otro medio, **el sentido de la decisión que se impone debe ser totalmente contrario**.

No cabe duda que el *acervo probatorio valorado* por el Delegado se *contradice frontalmente con los hechos que constan en el expediente en torno a la realidad de tales transacciones desconocidas* y, por esa misma razón, se configura un claro **DEFECTO FÁCTICO** que *particularmente se proyectó de modo concluyente en la decisión del 12 de Julio de 2.022* impugnada constitucionalmente ahora.

Se incurrió en **DEFECTO FÁCTICO**, en forma **positiva** por virtud de la **ostensible, flagrante y manifiesta irregularidad** en el **juicio valorativo** que hizo el Delegado en su fallo impugnado y, ella fue **de tal magnitud** que *incidió directamente en el sentido de la decisión proferida*, pues **acudió a argumentos irrazonables, tergiversando su contenido real y objetivo, en flagrante violación de la preceptiva del art. 176 y 250 del CGP (La Indivisibilidad y alcance probatorio de la prueba documental), atribuyéndole menor responsabilidad al banco, cuando ella es realmente EXCLUSIVA de la entidad bancaria.**

En efecto la Delegatura accionada en su Sentencia del **12 de julio de 2.022**, **no respetó los criterios de racionalidad, ni de razonabilidad** en el **ejercicio valorativo de la prueba documental** de la que venimos de hablar, puesto que extrajo de las transacciones consignadas en el log transaccional *allegado por el banco, similitudes objetivamente inexistentes como éste ineluctablemente lo evidencia*.

Se reitera, *arrió a una conclusión completamente equivocada*, puesto que ellas **intrínsecamente no prueban** lo que quedó vertido como **fundamento del fallo**, pues, en verdad, esas tres transacciones cuestionadas **NO SE ADECUAN** en forma alguna a mi PERFIL TRANSACCIONAL y, **NO OBSTANTE** ello ser OBJETIVAMENTE CIERTO, *arbitrariamente consideró que SÍ SE ADECUABAN a él, SALVO EN EL MONTO DE TALES TRANSACCIONES, siendo irracional esta conclusión, como cualquiera de medio juicio podría comprenderlo*.

De modo que la Delegatura, sin contar con un **fundamento objetivo y jurídico**, **valoró este documento (El log transaccional)**, evidenciando *simplemente su capricho, imponiendo su voluntad*, de manera que su conclusión **no fue objetiva**, en la medida en que **se fundó un análisis manifiestamente equivocado transgrediendo las reglas del debido proceso**, dado que, si bien, en principio, sólo debía cumplir su valoración probatoria **con razonabilidad** y, en especial, en *lo relacionado con la valoración de este medio específico (prueba documental) el Delegado no podía ignorar que el legislador ha establecido precisas reglas de apreciación probatoria, de acuerdo con las reglas de la sana crítica y siempre apreciadas en conjunto, sin perjuicio de las formalidades legales*.

Justo por ello, la jurisprudencia nacional ha reiterado que el **DEFECTO FÁCTICO**, en su **dimensión positiva** “(...) puede acreditarse en dos escenarios. Primero, respecto de aquellas pruebas que *pueden ser valoradas de manera libre y amplia*, el funcionario judicial incurre en tal defecto *cuando actúa contra la razonabilidad*. Caso en el que (i) **no respeta las reglas de la lógica deóntica al establecer la premisa fáctica**, (ii) **resuelve la controversia acudiendo a su propio capricho**, (iii) **no valora íntegramente el acervo**, o (iv) **funda su convencimiento en pruebas impertinentes, inconducentes o ilícitas**. Segundo, *si el legislador establece que del elemento probatorio p debe seguirse q, incurre en un defecto fáctico si concluye algo distinto sin ofrecer una justificación para ello (...)*.” (Negrillas, cursiva y subrayas mías)

También importa tener presente lo reseñado por nuestra Corte Constitucional en su Sentencia T 186 - 2021, del 15 de junio, con Ponencia del Magistrado José Fernando Reyes Cuartas, por cuanto que en ese caso particular, **resulta ser justamente una radiografía de lo que ocurrió con relación a lo decidido por la Delegatura accionada el pasado 12 de Julio de 2.022:**

En efecto, en torno al referido DEFECTO FÁCTICO, señaló: “(...) El defecto fáctico se erige sobre la interpretación inadecuada de los hechos expuestos en un proceso. Esta deviene de una inapropiada valoración probatoria, bien sea porque el juez no contaba con las pruebas para sustentar sus afirmaciones, o porque al estimar su valor demostrativo fue arbitrario. El precedente de este tribunal ha concluido que dicha arbitrariedad debe ser “de tal magnitud que pueda advertirse de manera evidente y flagrante, sin que quepa margen de objetividad alguno que permita explicar razonablemente la conclusión a la cual llegó el juez”. En igual sentido, para la Corte es imprescindible que “tal yerro tenga una trascendencia fundamental en el sentido del fallo, de manera que si no se hubiera incurrido en él, el funcionario judicial hubiera adoptado una decisión completamente opuesta”. (Negrilla y cursiva fuera de texto)

A este respecto téngase también en cuenta que la Delegatura accionada, edificó la “culpa del consumidor financiero” sobre la tergiversación que también hizo de los hechos, pues una cosa es haber sido víctima de la delincuencia común y, por contera, del HURTO del original de la tarjeta, después de haber sido **atacado con una sustancia tóxica que me dejó INCONSCIENTE** y otra, muy distinta es, que la tarjeta la hubiere “PERDIDO EN EL TAXI”, pues ésta presupone que estaba consciente, lo cual es falso. ¿Cómo construir una culpa con base en una supuesta negligencia, cuando se está INCONSCIENTE?; ¿Cómo endilgar haber incumplido la obligación de custodia del plástico, cuando para HURTARLO, previamente se le ha atacado, dejando a la VÍCTIMA INCONSCIENTE, desubicada y SIN POSIBILIDAD ALGUNA DE REPORTAR EL HURTO, pues ni siquiera se pudo percatar de tal situación, sino al otro día?

¿Acaso el cabal cumplimiento de la especial obligación de seguridad que de las transacciones las entidades financieras tienen, tenía que ser suplida por la víctima en estado de indefensión y, fue en razón de la omisión del consumidor inconsciente al no reportar oportunamente el hurto, que lograron pasar exitosamente las tres (3) transacciones totalmente alejadas del perfil transaccional? ; ¿Debe el consumidor financiero asumir la negligencia del banco en el eficaz cumplimiento de la especial obligación de GARANTIZAR LA SEGURIDAD de los servicios que ofrece, quedando el Banco exonerado o, compartiendo responsabilidad con el cliente, cuando hay PLENA PRUEBA que tales transacciones **no se adecuaban a su perfil transaccional?**

¿Acaso la “culpa de la víctima” no le corresponde demostrarla al Banco?; ¿Acaso el banco demostró que no fui víctima del hurto realizado la delincuencia común, pero en su investigación interna, si concluyó eso, que no vale para la Delegatura, pese a no existir la prueba de que el consumidor **no se encontraba en estado de indefensión?** Entonces, ¿la Delegatura accionada **INVIRTIÓ LA CARGA DE LA PRUEBA** que legalmente se le atribuye a las ENTIDADES FINANCIERAS para exonerarse o compartir responsabilidad con la víctima, en los eventos como el que nos ocupa, al afirmar que **no obraba prueba del estado de indefensión del titular de la tarjeta?**

Este otro proceder del Delegado indiscutiblemente también constituye un DEFECTO FACTICO que trascendió en el sentido del fallo, desconociéndose mis derechos fundamentales al debido proceso, la tutela judicial efectiva, y al acceso efectivo a la Administración de Justicia. Incurrió la Delegatura accionada en DEFECTO FÁCTICO ABSOLUTO, de forma positiva, ya que ilegalmente invirtió la carga de la prueba relacionada con la culpa de la víctima, vulnerando el principio constitucional de la PRESUNCIÓN DE LA BUENA FE (art. 83 C.P.) y convirtiendo la confesión que el suscrito hizo en DIVISIBLE, acerca de la forma como le fue hurtada la referida tarjeta, y el estado de indefensión e inconsciencia en que quede hasta el 6 de febrero de 2.022, que pude reportar el hurto al banco y bloquear esa tarjeta .

Entonces, además de lo inmediatamente anterior, no cabe duda que, se configuró el DEFECTO FÁCTICO, *porque el fallo atacado en lo nuclear se fundamentó en valoraciones probatorias ERRÓNEAS E ILEGALES, acudiendo a argumentos irrazonables*, que hacen que la valoración probatoria sea por completo deficiente, lo que tuvo directa trascendencia en el sentido del fallo, al COMPENSAR CULPAS, que NO PODÍAN COMPENSARSE, pues sólo se demostró cabalmente la CULPA DEL BANCO al no ADECUARSE tales transacciones objetadas a mi PERFIL TRANSACCIONAL, dado que no había en realidad apoyo probatorio suficiente para aplicar el supuesto legal en el que sustentó la decisión, porque **la prueba recaudada no la valoró dentro de los cauces racionales**, todo lo cual fundamenta la solicitud para que su Señoría acceda al presente amparo, ya que la “CULPA DE LA VICTIMA”, por no haber reportado el hurto oportunamente, refulge **ser un hecho imposible**, dado el estado de inconsciencia en el que quedé justamente para poder perpetrarse el referido HURTO, amén que tal omisión no fue, en verdad, la causa eficiente o adecuada del fraude, sino el grave incumplimiento del banco en su SISTEMA DE SEGURIDAD, toda vez que ellas manifiestamente NO SE ADECUABAN A MI PERFIL TRANSACCIONAL, escapaban en mucho de él e imponían activar eficazmente el PROCEDIMIENTO DE ALARMAS, CONFIRMACION Y BLOQUEO PREVENTIVO, lo cual pese ser esas transacciones **ABSOLUTAMENTE ATÍPICAS** a mi log transaccional, **pasaron de manera exitosa**, no obstante ser éstas realizadas **PRESENCIALMENTE**, en **HORARIOS INUSUALES, REALIZADAS EN EL EXTERIOR**, y **OSTENTANDO TALES PAGOS DE UNA DISIMIL NATURALEZA** a los que habitualmente hacía con esa tarjeta, y lo insólito por **MONTOS tan CUANTIOSOS (\$ 6´895.620,00 y \$16´486.080,00)** las cuales, por tales extraordinarios criterios, claramente, a todas luces, se encontraban **ALEJADAS o DESBORDAN** mi PERFIL TRANSACCIONAL, lo cual se reflejaba objetiva e inequívocamente en mi LOG TRANSACCIONAL, concretamente en las transacciones **analizadas por la Delegatura accionada**, sobre las cuales sustentó su fallo, pese a que demostraban TODO LO CONTRARIO a lo que caprichosamente concluyó, pues lo que se evidencia irrefutablemente es que falló la GARANTIA DE SEGURIDAD del banco y, por eso, se constituyó en la esta falencia en la **verdadera CAUSA DEL FRAUDE ELECTRONICO** que perjudicó al suscrito consumidor financiero.

V. CONFIGURACION DEL DEFECTO SUSTANTIVO:

De cara a establecer la configuración de este otro DEFECTO importa decir, de conformidad con la Sentencia de unificación de la acción de tutela **SU 129 del 21 de mayo de 2.021** de la Corte Constitucional, con ponencia del Magistrado Jorge Enrique Ibáñez Najar, que se configura un **DEFECTO SUSTANTIVO** en aquellos casos “*...en que el operador jurídico aplica la norma de una forma claramente irregular, afectando con su decisión la satisfacción de prerrogativas fundamentales. En estos eventos, el error recae en la manera como se utiliza una disposición jurídica y el alcance que el juez competente le da en un caso particular. Por lo que, desde esta perspectiva, la jurisprudencia constitucional ha sostenido que el defecto sustantivo se trata de una “INTERPRETACIÓN Y APLICACIÓN DE LA NORMATIVIDAD AL CASO CONCRETO [QUE] RESULTA CONTRARIA A LOS CRITERIOS MÍNIMOS DE JURIDICIDAD Y RAZONABILIDAD QUE ORIENTAN AL SISTEMA JURÍDICO”.* (Mayúscula y negrilla fuera de texto)

En este tipo de procesos la Delegatura al **atribuir** la responsabilidad financiera que deriva de un **fraude electrónico**, indiscutiblemente **no puede prescindir de los razonamientos y la ESPECIAL NORMATIVIDAD que vinculan al consumidor financiero con LAS ENTIDADES FINANCIERAS, NI DEL PRINCIPIO DE LA BUENA FE, NI DE LA EQUIDAD**, para determinar CÓMO DEBE EFECTUARSE ESA ATRIBUCIÓN a cada parte, para así aproximarse **no sólo a lo justo, sino también a lo legal**.

Por ello, en estos asuntos la Doctrina y Jurisprudencia Patria prevé, que no se debe soslayar:

- 1) La **ESPECIAL NATURALEZA PÚBLICA DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA**,
- 2) LA **POSICIÓN DE EXPERTA Y PROFESIONAL** que ocupa la entidad financiera,
- 3) **EL LUCRO QUE ÉSTA REPORTA**, y
- 4) **LA CREACIÓN DEL RIESGO QUE SU ACTIVIDAD GENERA**, así como la incidencia real de los **PARTICULARES DEBERES** que la ley les **IMPONE A LAS ENTIDADES FINANCIERAS**.

Constituye apotegma en estos asuntos, **LA ESPECIALIDAD DE ESTE RÉGIMEN DE RESPONSABILIDAD**, es decir, no es una responsabilidad común, y más propiamente dicho, la **EXIGENCIA DE ESPECIAL DILIGENCIA A LA ENTIDAD FINANCIERA** y el consecuente **DERECHO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO a recibir PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ESTANDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD**.

SI LA ENTIDAD NO HACE **TODO** LO QUE LE ES POSIBLE EN CUANTO A **MEDIDAS DE SEGURIDAD** para **PREVENIR el fraude electrónico**, se halla en tal comportamiento **UN OBRAR CULPOSO**, que no puede **ENCUBRIRSE** o **ESCONDERSE** afirmando que un determinado consumidor financiero **INCUMPLIÓ SUS DEBERES**, muy a pesar de no haberse determinado aquella en específico, en la Circular Básica Jurídica.

EL **REGIMEN ESPECIAL PARA LA RESPONSABILIDAD** QUE DEVIENE DE LA ACTIVIDAD FINANCIERA, se traduce en sus elementos, tales como aquellos:

***** DEBERES CONTRACTUALES PARTICULARES PARA LA ENTIDAD**, cuya violación **compromete su responsabilidad**, pero también, en la consecuente

***** ASUNCIÓN DEL RIESGO** que **DEBE SOPORTAR LA ENTIDAD** que, por lo demás, **NO DESAPARECE ANTE EL HECHO DE UN TERCERO**, pero si es **excusable o reducible** ante la “Culpa de la Víctima.”

La Honorable Corte Suprema de Justicia mediante la **Sentencia del 19 de Diciembre de 2.016** advirtió que la “responsabilidad contractual de las entidades financieras, surge de la llamada teoría del **RIESGO CREADO, (hoy RIESGO PROFESIONAL)** que establece una responsabilidad objetiva de las mismas, pues al poner al servicio de sus clientes los distintos canales y plataformas para ejercitar su actividad **con el fin de obtener un provecho económico, DEBEN RESPONDER POR PAGOS IRREGULARES (...)**”

Señaló que las **ENTIDADES FINANCIERAS crean riesgos** que **ESCAPAN DEL ÁMBITO DE CONTROL Y VIGILANCIA DE LOS USUARIOS**. Ellos ***no tienen las herramientas, que, en cambio los bancos sí deben tener. Son las entidades financieras, y no, el usuario afectado, las que deben asumir la CARGA DE LA PRUEBA para esclarecer los hechos y para DEMOSTRAR que el DAÑO sufrido es producto de acciones u omisiones del consumidor que faltó a sus deberes contractuales.***

El Banco ha creado riesgos en su provecho, con el fin de realizar beneficios o de procurarse una satisfacción. Teniendo para ello el provecho eventual, las oportunidades, **también debe tener el cargo de lo desfavorable: *ubi emolumentum, ibi onus*. bastará, púes**, para asumir una responsabilidad **que haya una relación de causalidad** entre la actividad de aquel y el **perjuicio sufrido por la víctima**.

Los Bancos al ofrecer a sus clientes la prestación de servicios bancarios a través de un **portal de internet**, las **medidas de precaución y diligencia que le son exigibles** no corresponden a las mínimas requeridas en cualquier actividad comercial, **sino a aquellas de ALTO NIVEL** que puedan **GARANTIZAR la realización**

de las transacciones electrónicas DE FORMA SEGURA, siendo requerida *la implementación de herramientas, instrumentos o mecanismos tecnológicos adecuados, idóneos y suficientes para EVITAR la contingencia de la defraudación por medios virtuales o minimizar al máximo su ocurrencia, rodeando de la debida seguridad el entorno web en que se desarrolla, los elementos empleados, las contraseñas y claves, el acceso al sistema, la autenticación de los usuarios, la trazabilidad de las transacciones, el SISTEMA DE ALERTAS POR MOVIMIENTOS SOSPECHOSOS O AJENOS AL PERFIL TRANSACCIONAL DEL CLIENTE Y EL BLOQUEO DE CUENTAS DESTINATARIAS EN TRANSFERENCIAS IRREGULARES, DE SER EL CASO.*

La TEORÍA DEL “RIESGO PROFESIONAL, como derivación de la TEORÍA DEL “RIESGO PROVECHO”, a partir de la cual “LA OBLIGACIÓN DE ASUMIR LOS RIESGOS INHERENTES AL EJERCICIO DE LA ACTIVIDAD SE BASA EN EL PROFESIONALISMO QUE ESTA REQUIERE” Y DE QUIEN SE LUCRA DE ELLOS.

LAS ENTIDADES VIGILADAS SON EXPERTAS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS FINANCIEROS, y por ende SOLO SE EXONERAN SI PRUEBAN:

- (1) Que el consumidor financiero NO CUMPLIÓ CON LAS OBLIGACIONES A SU CARGO, y (copulativa)
- (2) Que la entidad vigilada SÍ CUMPLIÓ CON LAS OBLIGACIONES A SU CARGO.

EN ESTE CASO, LA ENTIDAD VIGILADA NO PROBÓ, EN VERDAD, QUE EL CLIENTE INCUMPLIÓ SUS OBLIGACIONES, PERO ADEMÁS, TAMPOCO PROBÓ QUE ELLA SÍ CIERTAMENTE CUMPLIÓ SUS OBLIGACIONES, POR TANTO, DEBE ASUMIR ÍNTEGRAMENTE EL PAGO DE LOS DAÑOS ASÍ CAUSADOS.

Cuando la entidad vigilada prueba que el cliente incumplió sus obligaciones- lo que aquí no efectuó- pues intervino un tercero (LA DELINCUENCIA COMÚN) que dejó INCONSCIENTE A LA VÍCTIMA, circunstancia que tornó materialmente imposible endilgarle “culpa alguna” por el NO REPORTE OPORTUNO DEL HURTO, pero, además, TAMPOCO PROBÓ que ella SÍ cumplió sus especiales obligaciones, COMO ES MANIFIESTO, dado que esas transacciones rechazadas DESBORDABAN O ESTABAN TOTALMENTE ALEJADAS DE MI PERFIL TRANSACCIONAL, no sólo por sus montos, por la localización (en USA), por el horario, por la naturaleza del pago y por ser presenciales, amén que está evidenciado que no logró las confirmaciones, y tampoco BLOQUEO PREVENTIVAMENTE EL PRODUCTO, entonces, legalmente DEBE SOPORTAR ÍNTEGRAMENTE LAS CONSECUENCIAS DEL DAÑO. Esta es la hipótesis de este proceso, su señoría, y la prueba documental, así lo acredita idónea y fehacientemente.

Se hacía aplicable, entonces, ese preciso régimen especial de responsabilidad de las entidades financieras, atendiendo a la naturaleza de su actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en ella existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene; los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas CORREN POR SU CUENTA (refiriéndose a las Vigiladas), y por lo tanto, DEBEN ASUMIR LAS CONSECUENCIAS DERIVADAS DE LA MATERIALIZACIÓN DE ESOS RIESGOS A TRAVÉS DE REPARAR LOS PERJUICIOS CAUSADOS, y NO LOS USUARIOS, que han confiado en la SEGURIDAD que les ofrecen los establecimientos bancarios”

Estas normas propias del régimen especial de la responsabilidad de las entidades financieras fueron totalmente desconocidas por la Delegatura accionada en su fallo del 12 de julio de 2.022 y, en su lugar, aplicó OFICIOSAMENTE una “COMPENSACIÓN DE CULPAS” que, frente a la realidad fáctica, plenamente demostrada, refulge ser claramente irregular, caprichosa e ilegal, con lo cual afectó gravemente *mis prerrogativas iusfundamentales*. El error recayó, no sólo en la manera como invirtió los hechos y la realidad, para utilizar un criterio jurídico que ENCUBRE LA CULPA EXCLUSIVA DE LA ENTIDAD FINANCIERA, dado el manifiesto INCUMPLIMIENTO DE SU OBLIGACIÓN DE BLOQUEAR EL PRODUCTO DESDE LA PRIMERA DE LAS TRANSACCIONES REALIZADAS EL 5 DE FEBRERO DE 2.022, que se ofrecía total y manifiestamente atípica a mi perfil transaccional, - como quedó explicado precedentemente al estudiar la configuración del defecto fáctico – dado que NO LAS CONFIRMÓ CON EL CLIENTE titular de la tarjeta. La interpretación que la Delegatura hizo de la citada normatividad a este caso concreto, resulta manifiestamente contraria a los criterios mínimos de juridicidad y razonabilidad que orientan al SISTEMA JURÍDICO DE LA RESPONSABILIDAD ESPECIAL DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS Y EL RÉGIMEN ESPECIAL DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO-

VI. CONFIGURACION DEL DEFECTO PROCEDIMENTAL ABSOLUTO:

El DEFECTO PROCEDIMENTAL ABSOLUTO se origina cuando el juez actuó completamente al margen del procedimiento establecido.

Vital resulta para este efecto, dejar diáfano el tema de LA CARGA DE LA PRUEBA en materia de PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR que se deriva no solo de la interpretación del principio de traslado de la prueba del CGP en su artículo 167 (carga dinámica de la prueba), sino de la SITUACIÓN DE DESEQUILIBRIO que hay entre la ENTIDAD VIGILADA y el CONSUMIDOR FINANCIERO, y por eso es que A LA PRIMERA LE CORRESPONDE PROBAR EL INCUMPLIMIENTO DEL SEGUNDO. Por tanto, SI NO LO PRUEBA, NO PUEDE EXONERARSE, PERO, POR LO MISMO, TAMBIEN DEBE PROBAR QUE CUMPLIÓ SUS CARGAS DE SEGURIDAD- O SEA, QUE LA ENTIDAD VIGILADA SÍ CUMPLIÓ CON LAS OBLIGACIONES A SU CARGO. Esta otra normatividad procesal, de carácter probatorio, también fue soslayada en su fallo por el Delegado de la Superfinanciera, estructurándose otro DEFECTO PROCEDIMENTAL que trascendió en la vulneración de mis citados derechos iusfundamentales.

Así mismo, no puede desconocerse, como lo hizo la Delegatura accionada, que la importancia de la consideración del INCUMPLIMIENTO DE LOS DEBERES CONTRACTUALES DEL CONSUMIDOR_ radica en que su imposición NO PUEDE IMPLICAR UN DESCONOCIMIENTO DE LOS DERECHOS QUE LE ASISTEN AL CONSUMIDOR FINANCIERO (Parágrafo 1º del Art. 6º, Ley 1328 de 2009) ²-entre ellos, EL DERECHO A RECIBIR PRODUCTOS Y SERVICIOS

² Artículo 6º. *Prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros*. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:

a) Cerciorarse si la entidad con la cual desean contratar o utilizar los productos o servicios se encuentre autorizada y vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le posibiliten la toma de decisiones informadas.

c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.

CON ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD (Art. 5 literal a) Ley 1328 de 2009), que aquí fueron totalmente INCUMPLIDOS por parte del BANCOLOMBIA S.A., como reiteradamente se dejó explicado.

Desde luego que consumada la defraudación, *el banco para EXONERARSE DE RESPONSABILIDAD, debe probar que esta ocurrió por “CULPA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO”, que con su actuar dio lugar a las transferencias que comprometieron sus recursos, pues amén de que es éste quien tiene el control de mecanismo que le permiten hacer seguimiento informático a las operaciones a través de controles implantados en los software especializados con los que cuentan, LA CULPA incumbe demostrarla a quien la alegue (Art. 835 C. Co.), pues SE PRESUME LA BUENA FE “AÚN LA EXENTA DE CULPA”*. El banco tampoco probó que el suscrito no estuvo bajo el estado de indefensión e inconsciencia que denuncié y alegué, y no obstante ello, la Delegatura accionada, invirtiendo la carga de la prueba ya reseñada, le atribuyó al consumidor financiero **tal falencia**, para de esta forma manifiestamente ilegal, poder atribuirle “culpa a la víctima” por NO haber reportado **oportunamente el hurto**, con lo cual se observa, que el ente jurisdiccional accionado incurrió en otro **DEFECTO PROCEDIMENTAL**, que condujo a la grave vulneración de mis derechos *iusfundamentales* ya referidos.

Corolario de todo lo anterior es, su Señoría, un fallo arbitrario, caprichoso e ilegal en la medida en que la Delegatura accionada, atribuyó al suscrito consumidor financiero el incumplimiento de un deber contractual, como fue omitir el oportuno reporte del hurto en cuestión, **ignorando completamente el estado de inconsciencia en que estuve sumido hasta el día siguiente y sin probar que ello no fue verdad**, simplemente para encubrir una grave omisión de la entidad financiera en la debida seguridad que se le exige, lo que en tal caso significó un **QUEBRANTO DEL CORRELATIVO DERECHO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO A LA SEGURIDAD**, y a su vez, **LA TRASFERENCIA AL CONSUMIDOR DEL RIESGO QUE, EN PRINCIPIO LE CORRESPONDE A LA ENTIDAD FINANCIERA.**, como quiera que el mismo LOG TRANSACCIONAL devela irrefutablemente que BANCOLOMBIA S.A. tuvo una grave omisión en sus altísimos deberes, en la **DEBIDA SEGURIDAD** que se le exigía, pues esas tres transacciones **no se adecuaban** en verdad a mi **PERFIL TRANSACCIONAL**, lo que comportaba la responsabilidad **INTEGRA Y EXCLUSIVA** del Banco por el fraude realizado. Pues, como quedó plenamente demostrado, la entidad financiera **no empleó todas las medidas de seguridad que le era posible emplear para impedir el fraude electrónico, EN ESPECIAL, NO SE COMPORTO COMO DEBIO HACERLO DADO QUE ESAS OPERACIONES NO CORRESPONDIAN AL PERFIL TRANSACCIONAL del suscrito CONSUMIDOR FINANCIERO (ALERTAS, CONFIRMACIONES Y BLOQUEO PREVENTIVO)** pues obsérvese- se reitera- cómo **desde la primera de las tres transacciones** del 5 de febrero de 2.022, **ELLA CLARAMENTE SE ALEJABA DE MI PERFIL TRANSACCIONAL**, tanto por **SU CUANTÍA, EL HORARIO, EL LUGAR (EXTERIOR) Y LA NATURALEZA DEL PAGO**, amén de tratarse de una **OPERACIÓN PRESENCIAL**, pues

d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.

e) Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos.

f) Obtener una respuesta oportuna a cada solicitud de producto o servicio.

Parágrafo 1°. El no ejercicio de las **prácticas de protección propia** por parte de los consumidores financieros **no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes.** De igual manera, **no exige a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales** consagradas en la presente ley respecto de los **consumidores financieros.**

ascendía a la suma de SEIS MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS VEINTE PESOS (\$6´895.620) M/CTE., realizada a las 6:11:58 a.m., de manera PRESENCIAL, en U.S.A., cuya naturaleza es totalmente ajena a mi Log Transaccional; y qué decir de la tercera transacción por la suma de DIECISEIS MILLONES CUATROCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL OCHENTA PESOS (\$16´486.080) M/CTE. realizada a las 7:19:17 a.m., es decir, en las mismas condiciones y pasada una hora y ocho minutos después de aquella que debió ALERTAR para previamente ser CONFIRMADA y ante la falta de confirmación se imponía la obligación especial del banco de BLOQUEAR PREVENTIVAMENTE de la tarjeta, pues, en casos como éste, no se le PUEDE EXIMIR DE MANERA TOTAL O PARCIAL A LA ENTIDAD, ATRIBUYENDOLE LA CAUSALIDAD DEL FRAUDE AL CONSUMIDOR DEJADO INCONSCIENTE POR LA MODALIDAD DEL HURTO, DE LO CONTRARIO SE ESTARÍA ENCUBRIENDO UNA CULPA DEL BANCO, Y TRASLADÁNDO ILEGALMENTE AL CONSUMIDOR FINANCIERO LA RESPONSABILIDAD, QUE INELUCTABLEMENTE LE CABE ES EXCLUSIVAMENTE A LA ENTIDAD, FAVORECIENDO SU ESPECIAL CULPA, POR HABER INCUMPLIDO SUS ESTANDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD, YA REFERIDOS.

Finalmente, debe decirse que se ofrece totalmente **insensatos y desproporcionados** los porcentajes de atribución de responsabilidades que en tal sentencia la Delegatura hizo en la parte resolutive de su sentencia, como si el CONSUMIDOR FINANCIERO fuera el PRINCIPAL responsable de la SEGURIDAD DE LAS TRANSACCIONES (60%), y el banco apenas su AUXILIAR Y SUSTITUTO en la seguridad del producto (40%), lo cual nuevamente contradice el régimen especial de la responsabilidad de las entidades financieras y el régimen especial de protección al consumidor financiero, pues desconoce que es la entidad financiera la que debe procurar los "ESFUERZOS MAYORES POR CONTROLAR Y EVITAR QUE LOS RIESGOS DE USO INDEBIDO EN EFECTO OCURRAN". Y qué decir, si como se probó, fue la grave omisión del banco, la que la CAUSA EFICIENTE O ADECUADA del aludido fraude electrónico, pues, se repite, si hubiera BLOQUEADO la tarjeta, como se lo exigía la lejanía del PERFECCIONAL TRANSACCIONAL desde la primera de las transacciones, NINGUNA DE ELLAS se habría sucedido, frustrando el fraude que afectó patrimonialmente al suscrito. El fallo de la Delegatura accionada ENCUBRIÓ una CULPA de MAYOR, como lo es la carga que le correspondía legalmente al Banco al no haber actuado conforme a su experticia para prevenir el riesgo que su actividad genera, lo que no puede llevar al consumidor financiero a que soporte las especiales cargas de seguridad, que ciertamente incumplió.

Con el fallo del Delegado, en verdad, no sólo se hizo NUGATORIA la posición de ESPECIAL DILIGENCIA que corresponde al ente financiero en el desarrollo de su actividad, si no, a su vez, se desconocieron LOS DERECHOS que tienen los consumidores financieros de RECIBIR PRODUCTOS Y SERVICIOS CON ESTÁNDARES DE SEGURIDAD Y CALIDAD, mediante una COMPENSACION DE CULPAS, materialmente incompensables, que resulta abiertamente CARENTE DE PRUEBA, toda vez que, por el contrario, lo probado plenamente fue el GRAVE INCUMPLIMIENTO DEL BANCO A SUS ESPECIALÍSIMOS DEBERES DE SEGURIDAD Y CALIDAD de sus servicios, concretamente, en lo relacionado con ostensible condición de las ATÍPICAS transacciones frente a mi PERFIL TRANSACCIONAL como de manera detallada y precisa, se probó.

Se encubrió fue una FALTA MAYOR DE LA ENTIDAD, CLARO, SI NO SE IGNORA, IGUALMENTE, EL ASPECTO CAUSAL, O SEA, LO INOCUO QUE FUE TAL AUSENCIA DE REPORTE, PUES EL BANCO DE HABER EFECTIVAMENTE CUMPLIDO SUS ESPECIALES DEBERES RELATIVOS AL ANALISIS DE ESAS TRANSACCIONES BAJO EL ESPECTRO DE MI PERFIL TRANSACCIONAL, HABRIA IMPEDIDO TAL FRAUDE.

Se entiende que la consagración de la *eximente de “la culpa de la víctima”* tiene el propósito de *salvar la inequidad* que se daría *si se obligara al virtualmente responsable a reparar efectos a los que no ha dado lugar*, pero es igualmente inequitativo **EXIMIRLO DE REPARAR LAS CONSECUENCIAS DAÑOSAS A LAS QUE SÍ DIO LUGAR**, y en las que LA CULPA DE LA VÍCTIMA NO TENIA LA POTENCIALIDAD EN TÉRMINOS DE CAUSALIDAD ADECUADA PARA GENERAR EL DAÑO.

Sin embargo, lo más importante en la *causal eximente de responsabilidad* que se apoya en LA CULPA DE LA VÍCTIMA es la incidencia CAUSAL de la misma en el daño, toda vez que no hay que perder de vista que su potencial eximitorio se funda en la **RUPTURA TOTAL O PARCIAL DEL NEXO DE CAUSALIDAD** que vincula al presunto sindicado con el daño.

Por esa razón se sostiene que la aminoración, por culpa de la víctima, de la responsabilidad que *recae en la entidad financiera*, en casos de fraude electrónico, *solo es posible reconocerla SI EL INCUMPLIMIENTO DEL CONSUMIDOR FINANCIERO HA SIDO LA CAUSA ADECUADA, EXCLUSIVA O CONCURRENTE DEL DAÑO*, porque si no lo es, se estaría dando UN TRASLADO DE LA RESPONSABILIDAD QUE TIENE LA ENTIDAD FINANCIERA al CONSUMIDOR FINANCIERO, lo que está proscrito por el artículo 11 de la Ley 1328 de 2009. Y, ESO FUE LO QUE AQUÍ OCURRIÓ.

Este otro grave yerro, implicó, entonces, **no considerar objetivamente el elemento de la CAUSALIDAD del daño**, pues cuando valoró la “culpa de la víctima” como atenuante de la responsabilidad del Banco, en la absurda e ilegal forma como lo hizo y se acaba de señalar, no hizo nada distinto a mitigar ilegalmente la responsabilidad, que en principio le asiste exclusivamente a la entidad bancaria, por un supuesto incumplimiento del consumidor, que, como está probado, no se estatuye como la CAUSA ADECUADA del daño y , ello además supone una depreciación de las garantías jurídicas que cobijan al consumidor en su relación financiera.

Sírvase Honorable Juez, **amparar mis aludidos derechos constitucionales fundamentales** y, por contera, **dejar sin valor ni efecto la sentencia acusada**, ordenando a la Delegatura accionada, **que dentro de las 24 horas siguientes al fallo de tutela que aquí se profiera**, dicte nueva sentencia en este asunto en la que se respeten a cabalidad los requisitos de ley en la valoración probatoria y no se desconozcan mis derechos y prerrogativas consagradas en el Régimen de Protección al Consumidor Financiero.

JURAMENTO:

Bajo la gravedad de juramento afirmo NO haber presentado este mismo tipo de Acción constitucional contra la sentencia proferida el pasado 12 de julio de 2022 proferida por la DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.

NOTIFICACIONES

ACCIONADA-

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA - Delegatura Para Funciones Jurisdiccionales - Doctor Héctor Andrés Ariza Páez, Profesional especializado grupo de funciones jurisdiccionales dos

Dirección física: Calle 7 No. 4-49 Bogotá

Dirección electrónica: haariza@superfinanciera.gov.co; o www.superfinanciera.gov.co

ACCIONANTE-

ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ

Dirección física: Carrera 17 A No. 116-15 Oficina 508

Dirección electrónica: afnarvaez@hotmail.com; o andresnaro1125@gmail.com

Le ruego se sirva ordenar se cite al trámite de éste amparo a la entidad financiera demandada en el referido proceso:

BANCOLOMBIA S.A.

Dirección física: Calle 28 No. 13 A 75 piso 19, en la ciudad de Bogotá. O, Carrera 7ma No. 30-28, también en Bogotá.

Dirección electrónica: sorjuela@bancolombia.com.co; y/o bib.@bancolombia.com

De su señoría, respetuoso



ANDRES FELIPE BELTRAN NARVAEZ

C.C. 1.136.883.002

Celular: 3103408496

afnarvaez@hotmail.com / andresnaro1125@gmail.com