

**REPÚBLICA DE COLOMBIA**



**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO  
JUZGADO CUARENTA Y UNO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y  
COMPETENCIA MÚLTIPLE antes JUZGADO CINCUENTA Y NUEVE  
CIVIL MUNICIPAL (ACUERDO PCSJA 18-11127 DE 2018)  
Bogotá D.C., primero (1º) de marzo de dos mil veintidós (2022)**

**Expediente No. 11001 40 03 059 2021 01088 00**

Téngase en cuenta que la parte demandada se encuentra notificada por conducta concluyente, en atención a que contestó la demanda proponiendo excepciones de mérito a través de apoderado judicial, por lo tanto, por secretaría córrase traslado de las contestación de la demanda, en la forma prevista en el numeral primero del artículo 110 C.G.P.

En cuanto al reconocimiento de personería se le pone de presente a la abogada de la demandada que revisado el correo institucional de este juzgado brilla por su ausencia correo alguno del 17 de noviembre de 2021, por lo tanto se le requiere para en el término de ejecutoria allegue poder debidamente otorgado.

**Notifíquese y Cúmplase,**

**NELY ENISET NISPERUZA GRONDONA**

**JUEZ**

jm

**EL AUTO ANTERIOR SE NOTIFICÓ POR ESTADO**

No. 031 de 2 de marzo de 2022

La secretaria,

**MARIA IMELDA ALVAREZ ALVAREZ**

EXPEDIENTE: 110014003059202101088-00 ASUNTO: BANCO DAVIVIENDA CONTESTA  
DEMANDA

Zulma Rocío Baquero Maldonado <zulmabaquero@hotmail.com>

Lun 22/11/2021 3:38 PM

Para: Juzgado 59 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl59bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC: Carlos Tribin <TRIBINASOCIADOS@GMAIL.COM>

**Doctora**

**NELY ENISET NISPERUZA GRONDONA**

**JUEZ CUARENTA Y UNO (41) DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MULTIPLE DE BOGOTA  
antes (JUZGADO CINCUENTA Y NUEVE CIVIL MUNICIPAL)**

**cmpl59bt@cendoj.ramajudicial.gov.co**

**E. S. D.**

**REF.: PROCESO VERBAL SUMARIO DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL PROMOVIDA  
POR DIEGO ALBERTO FERNANDEZ CELY contra BANCO DAVIVIENDA S.A.**

**EXPEDIENTE: 110014003059202101088-00**

**ASUNTO: CONTESTACION DE LA DEMANDA**

**ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO**, mayor de edad, domiciliada y residente en la ciudad de Bogotá, identificada con Cédula de Ciudadanía número 52.152.059 de Bogotá, abogada en ejercicio, portadora de la Tarjeta Profesional número 99.432 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en mi condición de **APODERADA ESPECIAL** del **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, según el poder que me fuera conferido por su representante legal, el cual fue remitido por la entidad financiera que represento al expediente digital de la referencia, el día 17 de noviembre de 2021, atenta y respetuosamente me dirijo a su Despacho, estando en tiempo para ello, con el fin de **DAR CONTESTACIÓN A LA DEMANDA** que se ha formulado en contra de **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, lo cual procedo a realizar en los términos del escrito adjunto.

Del Despacho con atención y respeto.

Cordialmente,

**ZULMA ROCIO BAQUERO MALDONADO**

**C. C. 52.152.059 de Bogotá**

**T.P. No. 99.432 del C. S. de la J.**

**Celular: 3152414370**

**Correo electrónico: zulmabaquero@hotmail.com**

21-1088

8801-12

321453

REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO

99432-D2

Tarjeta No.

28/12/1998

Fecha de  
Escripción

18/11/1999

Fecha de  
Vigencia

ZUENA ROGIO

BAQUERO MALECONADO

52162069

Código

DE LOS ANDES

Universidad

*Luis...*

Presidente Consejo Superior de la Judicatura



ESATPDRP DISPLAY

5/03/20 13:25:09

CONSULTA DATOS BASICOS TARJETA Pág 1/3

IND CHIP CONTACTLES

TARJETA 4559830099224484 DIEGO A FERNANDEZ C C.C. 80110565 NACIONAL

AMPARADOR REEXPEDIDA X

PRODUCTO HD 02 VISA F.EMIS 2019/01/29 F.VEN F.V.C

CICLO 32 CORTE 4T TIP.CLIEN ESTADO 3

CORRESPONDENCIA TARJETA ANT. 4559830006457425

DIR. KR 52 A 174 B 08 TORRE 1 AP 903 SANTAFE DE BOGOTA

TEL. 3212850771 BOGOTA

SEG 0 SUBSEG 0 ZONA POSTAL : 0

A. CARTERIZADO PAGOS LINEA 0,00

SALDOS ULT CORT 2020/02/28 FEC LIM PAGO 2020/03/19 ULT.AUMENTO

CUPO GLOBAL : 5.000.000,00 EXTRA CUPO HASTA : 0,00

EXTRACUPO : 0,00 DISPONIBLE TOTAL : 0,00

CUPO AVANCES : 5.000.000,00 DISPONIBLE AVANCES 0,00

SALDO CORTE TOTAL 6.613.418,64 SD HOY 6.613.418,64

S. CORTE OTR 0,00 SO HOY 0,00

SALDO ACTUAL : 6.613.418,64 PAGO MINIMO : 1.424.660,75

PAGOS MES 0,00 ULT.PAGO 992.753,00 FEC U.PAGO 2020/02/14

ALTURA MORA 0 - 0 Dias VLR MORA 0,00 TOT MESES EN MORA 1

F2=Tr F3=Salir F5=Nv F6=Est F7=AE F8=Aut F9=Chq F10=Cte F13=CxF F14=Amr

F15=Crd F16=Cod F17=Dol F18=Df F19=Rnt F20=Sld F21=Seg F22=E F24=Mill

M b

MW

01/001

Conectado a un sistema principal/servidor remoto as400 mediante un puerto 23

\\savgvnpri\LAHP70322006 activa.HR\_A CIA



21-1088



TRAPDIS DISPLAY

57/03/20 13:25:21

CONSULTA DATOS BASICOS

TARJETA 4559830099224484 DIEGO A FERNANDEZ C  
 TIPO TRANSAC 06 FECHA APLICACION AAAAMMDD  
 FECHA TRANSACCION AAAAMMDD

Digite opción y oprima Intro.

Z=Detalle P=Aplicación pago M=Movimiento H=Histórico Tasas I=Interés  
 T=Transacciones afectadas por pago E=Estado Histórico Pagos O=Descuento

?	APLICACION	TRANSACCIO	TRANSACCION	ESTABLECIMIENTO	VALOR	E
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	COMO NUEVO	45.000,00	1
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	COMO NUEVO	10.000,00	2
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	SUPER DROGUERIA B	73.800,00	1
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	SUPER DROGUERIA B	164.800,00	1
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	BIKE STORE	2.478.000,00	1
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	NEW TIMES	152.000,00	1
	21/02/2020	21/02/2020	COMPRAS	COMIDAS RAPIDAS T	22.000,00	1
	19/02/2020	19/02/2020	COMPRAS	MULTIPLEX ANDINOS	50.000,00	2
	17/02/2020	17/02/2020	COMPRAS	SPRINGFIELD DEPOR	386.000,00	+

F3=Salir F10=Tx Amortiz Flexible

M b

MW

19/002

Conectado a un sistema principal/servidor remoto as400 mediante un puerto 23

\\sadgvnprint\LAHP70322006 activa HP\_ACJA





NOV2PDF3 DISPLAY

5/03/20 13:25:31

CONSULTA NOVEDADES TARJETAHABIENTES

TARJETA 4559830099224484 DIEGO A FERNANDEZ C

COD	DESCRIPCION	FECH.APLI	USUARIO	ORG
-----	-------------	-----------	---------	-----

Digite opción y oprima Intro.  
Z=Detalle

510	BLOQUEO AL DESPACHO	23/02/2020	USROPCON	08	EMISION
180	RENO-REEX-REPO-REAC	23/02/2020	USROPCON	02	SERVICE
282	CAMBIO CUPO AVANCES	5/02/2020	CIAMAYA	01	ATENCION A CLIENTES
282	CAMBIO CUPO AVANCES	14/01/2020	CIAMAYA	01	ATENCION A CLIENTES
480	MORA	8/01/2020	USROPCON	06	PROCESAMIENTO DIARIO
120	BLOQUEO PROVS OFICIN	8/01/2020	Cartera	06	PROCESAMIENTO DIARIO
120	BLOQUEO PROVS OFICIN	28/12/2019	Cartera	06	PROCESAMIENTO DIARIO
480	MORA	27/12/2019	USROPCON	07	FACTURACION
282	CAMBIO CUPO AVANCES	13/12/2019	CIAMAYA	01	ATENCION A CLIENTES
341	CAMBIO TELEFONO	6/12/2019	USROPCON	01	ATENCION A CLIENTES +

F3=Salir F10=Requerimientos

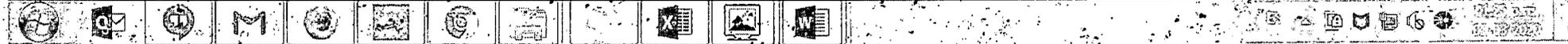
M b

MW

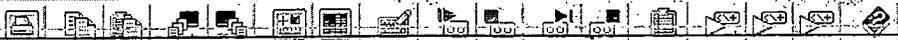
07/004

Conectado a un sistema principal/servidor remoto as400 mediante un puerto 23

\*\\savgvnpri\LAHP70322006 activa HP\_ACJA



Handwritten signature: 21-1088



ESATPDD1 DISPLAY

57/03/20 13:25:39

ESTADO ACTUAL TARJETA Pagina 1/2

TARJETA 4559830099224484	DIEGO A FERNANDEZ C	FACT.	11 en 2020/02/28
FECHA LIMITE DE PAGO :	2020/03/19	AUTORIZ. PEND:	0,00
OTROS C VENCIDOS :	0,00	NO VENCIDOS :	0,00
DIFERID VENC. COMPRAS :	632.044,03	NO VENC. COMPRAS :	678.316,67
VENC. AVANCES	0,00	NO VENC. AVANCES	0,00
			<u>1.310.360,70</u>
INTERES CORRIENTES :	92.900,05	CORR. CONTINGENT	0,00
MORA CONT :	0,00	INT. BONIFICABLES	0,00
SOBRECUPO	0,00		<u>92.900,05</u>
CARGOS CUOTA D MANEJO :	0,00	HONORARIO ABOGAD	0,00
CUOTA D SEGURO :	0,00	CARGO NO DIFERID	21.400,00
COSTA JUDICIAL :	0,00	CARGO CHEQUE DEV. :	0,00
COMISION AVANC :	0,00	INGRESO BOLETIN :	0,00
PAPELERIA :	0,00	CARGOS CONT.	0,00
			<u>21.400,00</u>
		TOTAL MORAS	<u>0,00</u>
		<b>PAGO MINIMO</b>	<u>1.424.660,75</u>
A FAVOR	0,00	SOBR.	1.613.418,64

F3=Salir F2=Acum F5=Dif F6=Tr.M F7=Ant F8=E-A F9=Moras F11=Niv  
 F17=Do1 F18=Cont F19=Trn a la fecha

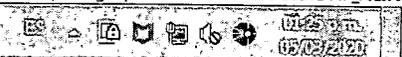
M b

MW

01/001

Conectado a un sistema principal/servidor remoto as400 mediante un puerto 23

\\sadgvnprint\LAHP70322006 activa HP\_ACIA





User: PSMDAZAC Financial Institution: Davivienda Issuer: Davivienda Credit  
 Last Login: 11:42 AM on 03/05/2020 Institution ID: 0000000001

My Profile | Logout | HowTo | About

### Transactions - Find Transactions by Card

Help

Card Number (PAN):	4593210894955517 *	Online System:	<ALL>
From Date (Terminal):	02/20/2020 ... *	Source Node:	<ALL>
To Date (Terminal):	03/05/2020 ... *	Card Acceptor ID:	<input type="text"/>
		Terminal ID:	<input type="text"/>
		STAN:	<input type="text"/>

- Transactions
- Find by Card
- Find by Account
- Find by Date
- Find by Office Terminal Number
- Find by Resident Terminal Number
- Find Recent Transactions

- Account Products
- Accounts
- Cards
- Retail Customers
- Transactions

#### Results

Show Sensitive Fields « First « Back (1 to 7 of 7) Forward » Last »

Realtime Date/Time	Terminal Date/Time	Msg Type	Tran Type	Amount Rec	Rep Codes	PAN	STAN	Card Acceptor	Terminal	Source	Sink	From Acc	To Acc	Customer
02/22/2020 19:49:58	02/22/2020 19:49:57	0200	00	COP 60000.00	X 43	459321*****5517	017633	000A76GG	000A76GG	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		
02/21/2020 15:02:13	02/21/2020 15:02:11	0200	00	COP 260000.00	✓ 00	459321*****5517	006976	I20UZ135	I20UZ135	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		
02/21/2020 14:22:30	02/21/2020 14:22:28	0200	00	COP 330000.00	✓ 00	459321*****5517	002406	000A3H55	000A3H55	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		
02/21/2020 13:58:44	02/21/2020 13:58:42	0200	00	COP 20000.00	✓ 00	459321*****5517	032481	00002571	00002571	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		
02/21/2020 10:26:13	02/21/2020 10:26:11	0200	00	COP 1890000.00	✓ 00	459321*****5517	007869	9A6ZZ522	9A6ZZ522	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		
02/21/2020 10:24:20	02/21/2020 10:24:19	0200	00	COP 4200000.00	X 51	459321*****5517	007891	9A6ZZ522	9A6ZZ522	CrdVisaSrc	CredIPCsnk	459321*****5517		



Handwritten note: 21-1088



User: PSMDAZAC Financial Institution: Davivienda Issuer: Davivienda Credit  
 Last Login: 11:42 AM on 03/05/2020 Institution ID: 0000000001

My Profile | Logout | Help | About

UNIVERSAL PAYMENTS

Transactions - Transaction Detail

Help

- Transactions
  - Find by Card
  - Find by Account
  - Find by Date
  - Find by Office Trans Number
  - Find by Retailer Trans Number
  - Find Recent Transactions

- Account Products
- Accounts
- Cards
- Retail Customers
- Transactions

Office Transaction Number: 815108636

Origin: CrdVisaSrc Online System Destination: CreditPCSnk

0200 (21 Feb 2020 15:02:13:253) 0220 (21 Feb 2020 15:02:13:253)

0210 (21 Feb 2020 15:02:13:283) 0230 (21 Feb 2020 15:02:13:283)

Summary

Card Number (PAN):	459231*****5517
Terminal ID:	1Z0UZ135
Card Acceptor ID:	1Z0UZ135

Transaction Leg: 0200/0210 (source leg)

Transaction Details

Details	Approvals	Authorizations	Date and Time	Terminal	Additional Info	ICC Data	Structured Data	Retention Data	Extract Data
<b>General</b> Card Acceptor ID: 1Z0UZ135 Terminal ID: 1Z0UZ135 Terminal Owners: <Not set> Sponsor Bank: <Not set> POS Condition: 00 - Normal presentment Merchant Type: 5651					<b>Card Acceptor Name and Location</b> Location: ZONA X MYP 1 City: 100100 BOGOTE Region: OG Country: CO				
<b>Entry Mode</b> PAN Entry Mode: 05 - Integrated circuit card (ICC). CVV can be checked PIN Entry Capability: 1 - Terminal can accept PINs									
<b>Data Code</b> Card Data Input Capability: 5 - Magnetic stripe, key entry and integrated circuit card (ICC)					Cardholder Auth Method: 1 - PIN Cardholder Auth Entry: 0 - Not authenticated				





User: PSMDAZAC Financial Institution: Davivienda Issuer: Davivienda Credit
Last Login: 11:42 AM on 03/05/2020 Institution ID: 00000000001

My Profile | Logout | HowTo | About

Transactions - Transaction Detail

Help

Transaction summary section including 'Office Transaction Number: 815078567', 'Origin: CrdVisaSrc', 'Destination: CreditPC5nk', and 'Summary' table with Card Number, Terminal ID, and Card Acceptor ID.

Transaction Details

Main transaction details section with tabs for Details, Amounts, Authorizations, Date and Time, Terminal, Additional Info, ICC Data, Structured Data, Retention Data, and Extract Data. Includes sub-sections for General, Card Acceptor Name and Location, Entry Mode, and Data Code.

Vertical sidebar menu with categories: Transactions, Account Products, Accounts, Cards, Retail Customers, and Transactions.



Handwritten signature or initials in the bottom right corner.



User: PSMDAZAC  
Last Login: 11:42 AM on 03/05/2020

Financial Institution: Davivienda  
Institution ID: 00000000001

Issuer: Davivienda Credit

UNIVERSAL PAYMENTS

### Transactions - Transaction Detail

[Help](#)

[Previous Transaction](#)

[Back](#)

Show Signature Field

Office Transaction Number : 814900393

Origin: CrdVisaSrc

Online System

Destination: CreditPCSoK

0200 (21 Feb 2020 10:22:22.650)

0230 (21 Feb 2020 10:22:22.573)

0210 (21 Feb 2020 10:22:22.573)

0230 (21 Feb 2020 10:22:22.573)

#### Summary

Card Number (PAN): 459321\*\*\*\*\*5517  
Terminal ID: 000AC2QM  
Card Acceptor ID: 000AC2QM

#### Transaction Leg

Transaction Leg: 0200/0210 (source leg)

#### Transaction Details

Details Amounts Authorizations Date and Time Terminal Additional Info ICC Data Structured Data Related Data Extract Data

##### General

Card Acceptor ID: 000AC2QM  
Terminal ID: 000AC2QM  
Terminal Owner: <Not set>  
Sponsor Bank: <Not set>  
POS Condition: 00 - Normal presentment  
Merchant Type: 7379

##### Card Acceptor Name and Location

Location: REPRESENTACION EMPRES01  
City: 1001BOGOTA 1  
Region: 1  
Country: CO

##### Entry Mode

PAN Entry Mode: 05 - Integrated circuit card (ICC), CVV can be checked  
PIN Entry Capability: 1 - Terminal can accept PINs

##### Data Code

Card Data Input Capability: 5 - Magnetic strips, key entry and integrated circuit card (ICC)  
Cardholder Auth Capability: 1 - PIN  
Cardholder Auth Method: 1 - PIN  
Cardholder Auth Entry: 0 - Not authenticated

#### Transactions

##### Transactions

##### Find by Card

Find by Account

Find by Date

Find by Office Transaction Number

Find by Realtime Transaction Number

Find by Recent Transactions

##### Account Products

##### Accounts

##### Cards

##### Retail Customers

##### Transactions





User: PSMDAZAC Financial Institution: Davivienda Issuer: Davivienda Credit  
 Last Login: 10:11 AM on 03/05/2020 Institution ID: 0000000001

My Profile | Logout | HowTo | About

- Transactions
- Find by Card
- Find by Account
- Find by Date
- Find by Origin Transaction Number
- Find by Realtime Transaction Number
- Find by Realtime Transaction
- Accounts Products
- Accounts
- Cards
- Retail Customers
- Transactions

Transactions - Find Transactions by Card

Help

Card Number (PAN): 4559830006457425 \* Online System: <ALL> ▾

From Date (Terminal): 02/19/2020 ... \* Source Node: <ALL> ▾

To Date (Terminal): 03/05/2020 ... \* Card Acceptor ID: Find

Terminal ID: Find

STAN:

Search Clear

Results

Show Sensitive Fields

« First < Back (1 to 13 of 13) Forward > Last »

Realtime Date/Time	Terminal Date/Time	Msg Type	Tran Type	Amount Rec	Resp Code	PAN	STAN	Card Acceptor	Terminal	Source	Sink	From Acc	To Acc	Customer
02/22/2020 14:46:57	02/22/2020 14:46:56	0200	00	COP 10000.00	51	455983*****7425	026598	JAAAZ467	JAAAZ467	RdbMasterSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		
02/22/2020 14:46:55	02/22/2020 14:46:55	0200	00	COP 10000.00	51	455983*****7425	016340	00002571	00002571	CrdVisaSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		
02/22/2020 14:43:38	02/22/2020 14:43:37	0200	00	COP 10000.00	51	455983*****7425	026198	JAAAZ467	JAAAZ467	RdbMasterSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		
02/22/2020 14:43:37	02/22/2020 14:43:36	0200	00	COP 10000.00	51	455983*****7425	015922	00002571	00002571	CrdVisaSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		
02/21/2020 20:34:21	02/21/2020 20:34:23	0200	00	COP 10000.00	00	455983*****7425	011829	000A6RCY	000A6RCY	CrdVisaSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		
02/21/2020 20:27:38	02/21/2020 20:27:40	0200	00	COP 45000.00	00	455983*****7425	011054	000A6RCY	000A6RCY	CrdVisaSrc	CreditPCSnk	455983*****7425		



21-1088



User: PSMDAZAC

Financial Institution: Davivienda

Issuer: Davivienda Credit

Last Login: 11:04 AM on 03/05/2020

Institution ID: 0000000001

UNIVERSAL PAYMENTS

Transactions - Transaction Detail

Help

Previous Transaction

Next Transaction

Show Selected Fields

Back

Office Transaction Number: 815348674

Origin: CrdVisaSrc

Online System

Destination: CreditPCSnk

Summary

Card Number (PAN): 455983\*\*\*\*7425

Terminal ID: 000A6RCY

Card Acceptor ID: 000A6RCY

Transaction Leg

Transaction Leg: 0200/0210 (source leg)

0200 (21 Feb 2020 20:34:21.777)

0220 (21 Feb 2020 20:34:21.807)

0210 (21 Feb 2020 20:34:21.807)

0230 (21 Feb 2020 20:34:21.807)

Transaction Details

Details Amounts Authorizations Date and Time Terminal Additional Info ICC Data Structured Data Retention Data Extract Data

General

Card Acceptor ID: 000A6RCY

Terminal ID: 000A6RCY

Terminal Owner: <Not set>

Sponsor Bank: <Not set>

POS Condition: 00 - Normal presentment

Merchant Type: 5661

Card Acceptor Name and Location

Location: COMO NUEVO 1

City: 1001BOGOTA 1

Region: 1

Country: CO

Entry Mode

PAN Entry Mode: 05 - Integrated circuit card (ICC). CVV can be checked

PIN Entry Capability: 1 - Terminal can accept PINs

Data Code

Card Data Input Capability: 5 - Magnetic strips, key entry and integrated circuit card (ICC)

Cardholder Auth Method: 1 - PIN

Cardholder Auth Entry: 0 - Not authenticated

Account Products

Accounts

Cards

Retail Customers

Transactions





User: PSMDAZAC Financial Institution: Davivienda Issuer: Davivienda Credit  
 Last Login: 11:04 AM on 03/05/2020 Institution ID: 0000000091

[My Profile](#) | [Logout](#) | [HowTo](#) | [About](#)

### Transactions - Transaction Detail

[Help](#)

[Previous Transaction](#)

[Next Transaction](#)

[Show Sensitive Fields](#)

[Back](#)

Office Transaction Number: 815322798

Origin: RdbMasterSrc

Online System

Destination: CreditPCSnk

0200 (21 Feb 2020 19:54:45.993)

0220 (21 Feb 2020 19:54:46.007)

0210 (21 Feb 2020 19:54:46.007)

0230 (21 Feb 2020 19:54:46.007)

#### Summary

Card Number (PAN): 455383\*\*\*\*\*7425  
 Terminal ID: IZONZ298  
 Card Acceptor ID: IZONZ298

#### Transaction Leg

Transaction Leg: 0200/0210 (source leg)

#### Transaction Details

[Details](#) | [Amounts](#) | [Authorizations](#) | [Date and Time](#) | [Terminal](#) | [Additional Info](#) | [ICC Data](#) | [Structured Data](#) | [Retention Data](#) | [Extract Data](#)

#### General

Card Acceptor ID: IZONZ298  
 Terminal ID: IZONZ298  
 Terminal Owner: <Not set>  
 Sponsor Bank: <Not set>  
 POS Condition: 00 - Normal presentment  
 Merchant Type: 5912

#### Card Acceptor Name and Location

Location: SUPER DROGUERIA BOCHICI  
 City: 100100 BOGOTB  
 Region: OG  
 Country: CO

#### Entry Mode

PAN Entry Mode: 07 - Auto entry via contactless integrated circuit card (ICC)  
 PIN Entry Capability: 1 - Terminal can accept PINs

#### Data Code

Card-Data Input Capability: A - Contactless integrated circuit card (ICC)  
 Cardholder Auth Capability: PIN  
 Cardholder Auth Method: 1 - PIN  
 Cardholder Auth Entity: 0 - Not authenticated

- Transactions
- Find by Card
- Find by Account
- Find by Date
- Find by Office Transaction Number
- Find by Retailer Transaction Number
- Find by Retailer Transaction
- Account Products
- Accounts
- Cards
- Retail Customers
- Transactions



21-10-PP

# MON

**Datos Generales del Perfil**

Tipo de Perfil: 2 - Perfil de Cliente SMS

Nombre: DIEGO ALEBERTO

Apellido: PERMALANZA

Fecha Contrato: 20151016

**Datos Contacto**

Celular: 573212850771 No. SMS: 573212850771

Correo: DIEGOPERCEL@GMAIL.COM

Clase: Canal Virtu

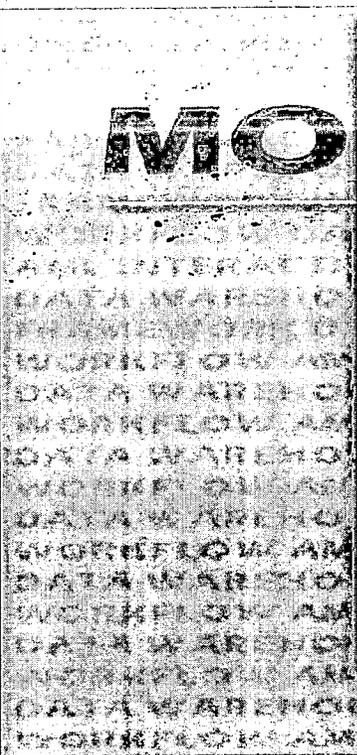
Tipo Doc: I

Tipo Cliente:

Resumen de Errores | Histórico de Modificaciones | Aceptar | Salir

21-108P

Monitor Plus



Consulta Mensajes CISM

Opciones: Fecha: 05/03/2020 Hora: 14:42 Tipo de Mensajes: Todo Celular Bloque: 30

Fecha	Hora	Tox	MoVi	Message
21/02/2020	10:22:29	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$51,850,000, Tarjeta
21/02/2020	10:23:25	2		57321285077 Envía: <message id="20200221102225" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	10:24:27	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Declinado(a) Fondos Insuficientes, \$
21/02/2020	10:24:27	2		57321285077 Envía: <message id="20200221102427" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	10:26:16	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$1,890,000, Tarjeta
21/02/2020	10:26:16	2		57321285077 Envía: <message id="20200221102616" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	12:02:41	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Declinado(a) Fondos Insuficientes, \$
21/02/2020	12:02:41	2		57321285077 Envía: <message id="20200221120241" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	12:03:32	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$2,478,000, Tarjeta
21/02/2020	12:03:32	2		57321285077 Envía: <message id="20200221120332" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	13:58:46	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$21,000, Tarjeta *55
21/02/2020	13:58:46	2		57321285077 Envía: <message id="20200221135846" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	14:22:33	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$330,000, Tarjeta *51
21/02/2020	14:22:33	2		57321285077 Envía: <message id="20200221142233" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	15:02:15	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$260,000, Tarjeta *51
21/02/2020	15:02:15	2		57321285077 Envía: <message id="20200221150215" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	18:12:34	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$152,000, Tarjeta *7
21/02/2020	18:12:34	2		57321285077 Envía: <message id="20200221181234" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	19:50:31	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$73,800, Tarjeta *74
21/02/2020	19:50:31	2		57321285077 Envía: <message id="20200221195031" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	19:54:50	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$164,800, Tarjeta *7
21/02/2020	19:54:50	2		57321285077 Envía: <message id="20200221195450" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	20:01:21	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$22,000, Tarjeta *74
21/02/2020	20:01:21	2		57321285077 Envía: <message id="20200221200121" ts="1582243200"><thead><type ref="
21/02/2020	20:27:42	2		57321285077 5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra, Aprobado(a), \$45,000, Tarjeta *74

TECHNOLOGIES & INNOVATIONS

FLUS DAVIVIENDA LEIBURGO WVICSSMS 05/03/2020 14:42

02:43 p.m. 05/03/2020

Taskbar area containing various application icons (browser, email, etc.) and system tray icons.

Monitor Plus

Operaciones Consultas Reportes Seguridad Ayuda Salir

Consulta Mensajes CISM

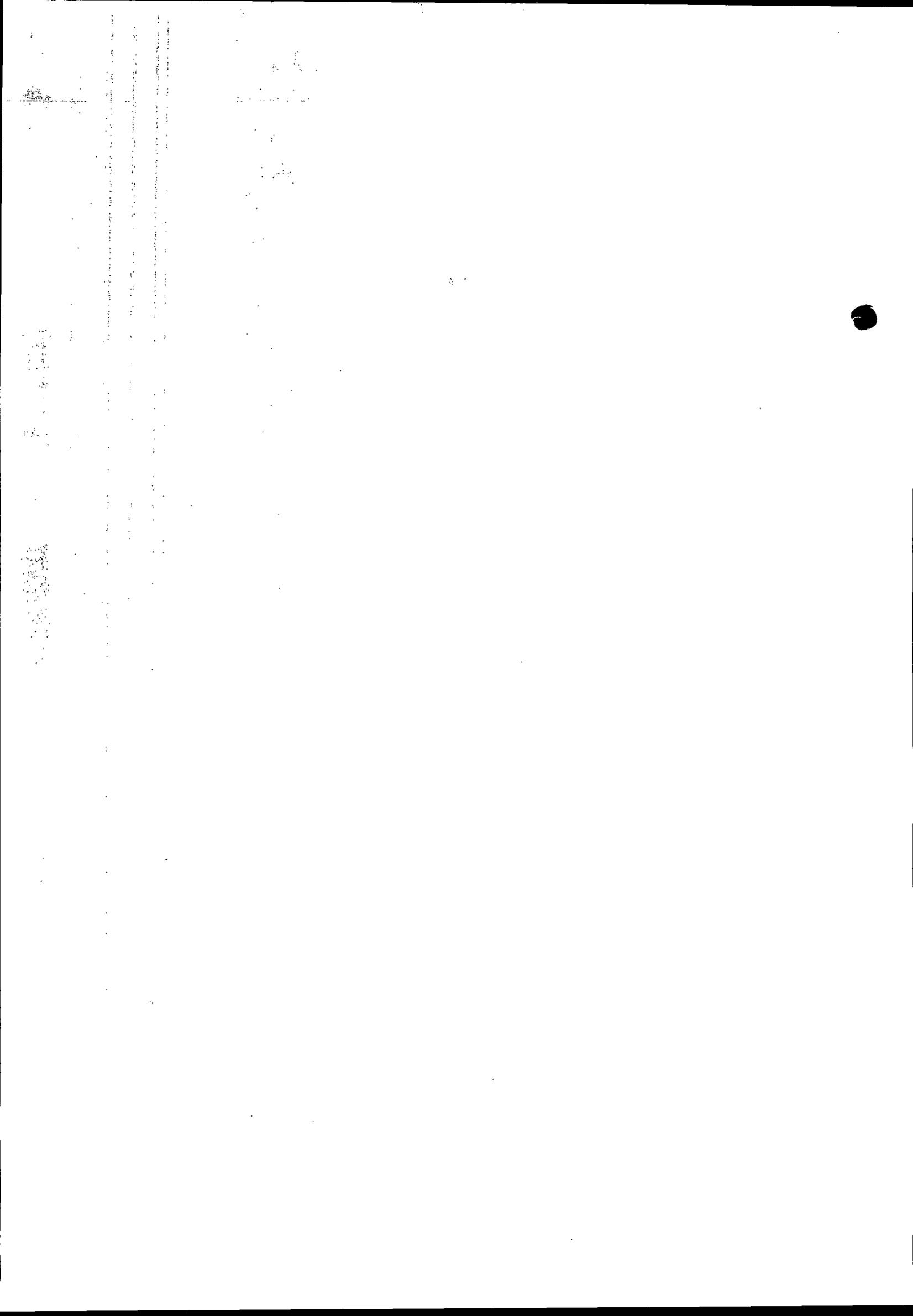
Opciones **Criterio:** Fecha: 21/02/2020 - 21/02/2020 Bloque: 30  
 Hora: Todo  
 Tipo de Mensajes: Celular

hora	Tipo	Movil	Mensaje
10:22:25	2	57321285077	Envia: <message id="20200221102225" ts="1582243200"> <thead> <type ref="sms">
10:24:27	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Dedinada(a) Fondos Insuficientes, \$4,200.00
10:24:32	2	57321285077	Envia: <message id="20200221102432" ts="1582243200"> <thead> <type ref="sms">
10:25:17	2	57321285077	Destino: 57321285077 Fecha/Hora: 21/02/2020 10:22:25
10:25:17	2	57321285077	Mensaje
10:25:17	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobada(a), \$6.836.000. Tarjeta "5517, Hora 10:22.Lugar REPRESENTACION EMPRESO.
19:54:50	2	57321285077	Envia: <message id="20200221195450" ts="1582243200"> <thead> <type ref="sms">
20:01:21	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$22,000. Tarjeta "7425, Hora
20:01:21	2	57321285077	Envia: <message id="20200221200121" ts="1582243200"> <thead> <type ref="sms">
20:27:42	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$45,000. Tarjeta "7425, Hora

FLUS DAVIVIENDA LEIBURGO WCVSSMS 05/03/2020 14:42

02:43 p.m. 05/03/2020

21-1088





8801-12

Bogotá, 5 de marzo 2020

Apreciado cliente  
DIEGO ALBERTO FERNÁNDEZ  
diegofercel@gmail.com

Asunto: Transacciones desconocidas tarjeta de crédito  
No. radicación en Davivienda: 1-17003671192  
1-17003810872  
Fecha radicación en Davivienda: 22 de febrero 2020  
Lugar de radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento en el cual manifiesta no reconocer las transacciones efectuadas con sus tarjetas de crédito relacionadas a continuación, le informamos lo siguiente:

En primer lugar, lamentamos que haya sido víctima de esta acción delincencial y estamos dispuestos a colaborar con las autoridades a quienes corresponda investigar el caso.

Tarjeta de crédito Visa terminada en 5517:

Fecha	Autorización	Comprobante	Tipo de transacción	Establecimiento	Valor Pesos
21/02/2020	102222	19	Compra Nacional	Representación Empresarial y C	\$ 6.838.000,00
21/02/2020	102613	405	Compra Nacional	Díaz Yimmy Delwin E	\$ 1.890.000,00
21/02/2020	135844	200	Compra Nacional	Payu Pagosonline	\$ 20.000,00
21/02/2020	142230	8910	Compra Nacional	EDS Las Flores	\$ 330.000,00
21/02/2020	150213	4067	Compra Nacional	Zona X Mvp	\$ 260.000,00
<b>Total</b>					<b>\$ 9.338.000,00</b>

Tarjeta de crédito Visa terminada en 7425:

Fecha	Autorización	Comprobante	Tipo de transacción	Establecimiento	Valor Pesos
21/02/2020	120330	212	Compra Nacional	Bike Store	\$ 2.478.000,00
21/02/2020	181229	311	Compra Nacional	New Times	\$ 152.000,00
21/02/2020	194954	199	Compra Nacional	Súper Droguería Bochica	\$ 73.800,00
21/02/2020	195446	200	Compra Nacional	Súper Droguería Bochica	\$ 164.800,00
21/02/2020	200117	329	Compra Nacional	Comidas Rápidas Titanics	\$ 22.000,00
<b>Total</b>					<b>\$ 2.890.600,00</b>



DAVIVIENDA

Una vez realizado el análisis de los hechos objeto de su reclamación, encontramos:

- El bloqueo de su tarjeta se hizo a las 07:10:56 pm el día 22 de febrero 2020, de acuerdo con su reporte realizado, vale la pena mencionar que fue posterior al evento.
- No evidenciamos ninguna falla operativa o tecnológica por parte del Banco que pudiera haber comprometido la información de la tarjeta.
- La entrega de notificación de mensajería en línea (SMS) correspondientes a las transacciones reclamadas fueron enviadas exitosamente a su celular terminado en 0771 registrado por usted en nuestro sistema.

Es pertinente aclarar que las operaciones reclamadas fueron llevadas a cabo como consecuencia de un evento ajeno al círculo de control que corresponde a la actividad del Banco Davivienda – Hurto de su medio transaccional.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados le informamos que no es posible atender favorablemente su reclamación.

Para evitar casos como este, las autoridades y el Banco han desplegado diferentes campañas para que los clientes y usuarios del sistema financiero conozcan las formas delictivas de las cuales pueden ser víctimas, así como las recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta al momento de usar sus tarjetas, sean de crédito o débito, las cuales recordamos en esta comunicación.

Si requiere información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.

Anexo: Recomendaciones de seguridad

PSMDAZAC



DAVIVIENDA

2/10/12

### Recomendaciones de seguridad Tarjetas Débito y Tarjetas Crédito

- Nunca las pierda de vista sus tarjetas débito y/o crédito.
- No acepte ayuda de terceros al momento de realizar sus transacciones.
- Digite su clave con precaución evitando que alguien más pueda verla.
- En caso de ser obligado a salir del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación oprimiendo la tecla "Cancelar".
- Cambie regularmente las claves, es una práctica sana y evita que éstas sean vulneradas.
- Memorice sus claves, nunca las escriba ni comparta con otras personas.
- Ningún cajero automático de Davivienda retiene sus tarjetas.
- Solicite en la oficina más cercana la activación del servicio SMS, para que sus transacciones le sean notificadas al celular, sin costo.
- Si cambia el número de su celular, actualícelo a través de nuestro Call Center o través de nuestra App y Davivienda.com.
- Utilice solo páginas de internet que se puedan identificar como seguras, ubique en la parte izquierda de la barra de navegación un candado de seguridad cerrado.
- Si debe ingresar al portal transaccional desde un computador o desde el navegador web de un móvil, siempre digite en la barra de navegación la dirección que desea ingresar, no permita que se autocomplete y no ingrese a nuestra página a través de buscadores (Google, Yahoo, Bing).
- Es importante que realice la descarga e instalación del programa DSB Client, el cual es proporcionado por el Banco Davivienda, como un valor agregado, con el fin de prevenir riesgos y amenazas en internet, brindando mayor seguridad en las transacciones realizadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
- Descargue y utilice la App Davivienda móvil y haga de ésta su primera opción para transar desde su móvil, ya que le brinda mayor seguridad al momento de ingresar y/o realizar transacciones. La puede descargar a través de Play o App Store, su uso y descarga no tiene ningún costo.
- Instale y mantenga actualizados los antivirus y programas de seguridad como: antispyware y firewall personal, que detectan la instalación silenciosa de programas espías y software fraudulento en su computador.
- Realice el mantenimiento de sus equipos con un proveedor de confianza.
- Rechace todos los correos que le soliciten información financiera y datos personales, no los abra y bloquee inmediatamente la dirección del correo del remitente como correo no deseado.
- Revise con frecuencia los movimientos de sus productos y esté atento a la mensajería transaccional que el Banco le proporciona.

BANCO DAVIVIENDA S.A.

8801-13



Bogotá, D.C, dieciséis (16) de marzo de 2020.

**SFC** Superintendencia Financiera de Colombia  
 Radicación: 2020048301-000-000  
 Fecha: 12/03/2020 11:43 AM  
 Tipo: 410-QUEJAS O RECLAMOS  
 Tipo Doc: 50-SOLICITUD PRESENTACION  
 Aplica al: 1-28 BANCO DAVIVIENDA  
 Solicitante: B. J. 10635 DIEGO ALBERTO FERRER  
 Destinatario: 40448 SERVICIO AL CLIENTE  
 Correo: Ent: Caja: Psa: 17/12/2020

Señores:  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA.**  
 Ciudad.

**Asunto: FRAUDE TARJETAS DE CREDITO - IRREGULARIDADES POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA**

**Estimados Señores:**

Me dirijo a ustedes en su rol de supervisor del sistema financiero colombiano, con el fin de solicitar su intervención, vigilancia, seguimiento e inspección en un evento de fraude originado como consecuencia del hurto del cual fui víctima el día 21 de febrero de 2020, razón por la cual realice la correspondiente solicitud al Banco Davivienda, en donde la referida entidad dio respuesta negativa a la petición de reintegro del dinero objeto del fraude, así mismo, omitió la entrega de información solicitada por este consumidor financiero y su actuar expresa un palmario incumplimiento a la normatividad vigente, lo anterior con la finalidad para se restablezcan mis derechos como consumidor financiero y la alineación de la entidad bajo su supervisión, en concordancia a las siguientes:

**I. ANTECEDENTES**

1. El día 25 de febrero de 2020 radique en Banco Davivienda una reclamación por el fraude sucedido (Anexo 1), solicitando el reembolso del dinero hurtado a los cupos de las tarjetas de crédito.
2. El día 5 de marzo del 2020, esta entidad emitió respuesta negativa a dicha solicitud (Anexo 2), de manera injustificada e infundada.

Tarjetas de crédito objeto del fraude: 4559-8300-0645-7425 y 4593-2108-9495-5517

• **Movimientos fraudulentos más representativos realizados:**

**Tarjeta de crédito 4593-2108-9495-5517**

Transacción	VALOR	FECHA - HORA	LUGAR
Aprobada	\$6'838.000	2020/02/21 10:22:21	REPRESENTACION EMPRESO
Declinada	\$4'200.000	2020/02/21 10:24:19	DIAZ YIMMY DELWIN E
Aprobada	\$1'890.000	2020/02/21 10:26:11	DIAZ YIMMY DELWIN E
Aprobada	\$330.000	2020/02/21 14:22:28	EDS LAS FLORES
Aprobada	\$260.000	2020/02/21 15:02:11	ZONA X MVP

**Tarjeta de crédito 4559-8300-0645-7425**

101969 de credito #228-8300-0042-1452

Abordada	2300'000	5050\05\57 12:05:11	SOMA X 1000
Abordada	2330'000	5050\05\57 14:35:38	EDS TAZ 10000
Abordada	21.800'000	5050\05\57 10:58:11	DIVS ALIQUA DETAMIN C
Abordada	20.500'000	5050\05\57 10:54:18	DIVS ALIQUA DETAMIN F
Abordada	20.838'000	5050\05\57 10:55:33	REPRESENTACION EMPRESAS
Abordada	AVG00	FECHA - HORA	TIPO

101969 de credito #228-8300-0042-1452

• Movimientos de transacciones en el sistema de información:

101969 de credito #228-8300-0042-1452 y #228-8300-0042-1452

- El día 2 de marzo de 2005 se emitió un cheque por el valor de \$2.300.000,00 a favor de la empresa "SOMAX S.A." (S) de la ciudad de Bogotá.
- El día 22 de febrero de 2005 se emitió un cheque por el valor de \$21.800.000,00 a favor de la empresa "DIVISION ALIQUA DETAMINACION C" de la ciudad de Bogotá.

**ANTECEDENTES**

La empresa "SOMAX S.A." es una sociedad por acciones de capital inscrita en el Registro Mercantil de Bogotá, D.C., con domicilio en la ciudad de Bogotá, D.C., y que se dedica al comercio exterior. La empresa "DIVISION ALIQUA DETAMINACION C" es una entidad aduanera dependiente del Banco de la República, inscrita en el Registro Mercantil de Bogotá, D.C., y que se dedica a la prestación de servicios de intermediación en el comercio exterior. El día 22 de febrero de 2005, la empresa "SOMAX S.A." emitió un cheque por el valor de \$21.800.000,00 a favor de la empresa "DIVISION ALIQUA DETAMINACION C", el cual fue depositado en el Banco de la República. Este cheque fue emitido en el marco de una operación de comercio exterior.

Estimados señores:

**ADVIENDO**  
**LA UNIÓN DE CREDITOS - INDEPENDENCIA POR FUERTE DE BANCO**

Ciudad:  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
 Bogotá, D.C., a los 15 de marzo de 2005.

8801-12

Transacción	VALOR	FECHA - HORA	LUGAR
Declinada	\$5'268.000	2020/02/21 12:02:39	BIKE STORE
Aprobada	\$2'478.000	2020/02/21 12:03:29	BIKE STORE
Aprobada	\$152.000	2020/02/21 18:12:32	NEW TIMES
Aprobada	\$73.800	2020/02/21 19:49:56	SUPER DROGUERIA BOCHIC
Aprobada	\$164.800	2020/02/21 19:54:48	SUPER DROGUERIA BOCHIC

• Irregularidades por parte de Banco Davivienda:

Abuso de su posición dominante falta de diligencia e incumplimiento normativo evidenciado en:

1. Aumento de cupos de mis tarjetas sin mi consentimiento. (Los cupos que tenía asignados fueron superados por las compras realizadas por los delincuentes, Davivienda legitimó de esta manera el fraude).

Número de Tarjeta	Cupo de la tarjeta antes del fraude	Sobrecupo usado por los delincuentes autorizado por Davivienda sin mi consentimiento
4593-2108-9495-5517	\$8.500.000	\$1.774.109
4559-8300-0645-7425	\$5.000.000	\$1.613.419
Total sobrecupos autorizados por Davivienda de manera Irregular, favoreciendo a los delincuentes		\$3.387.528

2. Incumplimiento CE052: Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación de las operaciones que no correspondan a sus hábitos. (Fraude en tarjetas de crédito con operaciones que no corresponden a mis hábitos transaccionales, tarjetas que yo casi nunca uso y en un solo día, BANCO DAVIVIENDA autorizó más de 12 movimientos por valores que superan los 12 millones de pesos en cortas fracciones de tiempo. El celular que también me fue hurto estaba apagado, luego el Banco también falló en la debida diligencia de confirmar las transacciones y realizar el bloqueo preventivo por transacciones declinadas. Estos son requerimientos mínimos de seguridad y calidad hacia el consumidor financiero).

Total Compras fraudulentas autorizadas por Davivienda que NO corresponden a mis hábitos transaccionales	\$12.283.600
---	--------------

3. Incumplimiento CE-038 (sistema de control interno): Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones, (como requerimiento mínimo de seguridad y calidad, el Banco debe contar con un sistema antifraude, el cual debió detectar y contener este evento, pues era muy evidente ya que las operaciones realizadas están absolutamente por fuera de mis costumbres transaccionales).
4. Incumplimiento SAC: Omisión en la responsabilidad de entregar información cierta, suficiente, clara y oportuna, que me permita conocer mis derechos (información solicitada en la carta del Anexo 1. Solicitud que de manera irrespetuosa simplemente fue ignorada

Transacción	VALOR	FECHA - HORA	LUGAR
Aprobada	\$184.600	2020/02/21 19:24:48	SUPER DROGUERIA BOCHIG
Aprobada	\$23.800	2020/02/21 19:49:26	SUPER DROGUERIA BOCHIG
Aprobada	\$122.000	2020/02/21 18:12:32	NEW TIMES
Aprobada	\$2.478.900	2020/02/21 12:03:29	BIKE STORE
Declinada	\$2.268.000	2020/02/21 12:02:39	BIKE STORE

• Irregularidades por parte de Banco Davivienda:

Abuso de su posición dominante falta de diligencia e incumplimiento normativo evidenciado en:

1. Aumento de cupos de mis tarjetas sin mi consentimiento. (Los cupos que tenía asignados fueron suscritos por los comercios relacionados por los delinquentes. Davivienda legitima este manejo al fondo).

Numero de Tarjeta	Cupo de la tarjeta antes del fraude	Cupo de la tarjeta después del fraude	Sobre el cupo asignado por los delinquentes autorizado por consentimiento Davivienda sin mi consentimiento
2522-8300-0842-7422	\$2.000.000	\$2.200.000	\$1.913.410
2522-2108-9422-2212	\$2.200.000	\$2.200.000	\$1.724.100
Total sobre cupos autorizados por Davivienda de manera irregular, autorizado a los delinquentes			\$3.387.720

3. Incumplimiento CE025: Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación de las operaciones que correspondan a sus hábitos (Fondos en tarjetas de crédito con operaciones que corresponden a mis hábitos transaccionales, tarjetas que yo casi nunca uso y en un solo día BANCO DAVIVIENDA autorizó más de 12 movimientos por valores que superan los 12 millones de pesos en cortas fracciones de tiempo. El celular que también me fue hurtado estaba apagado luego el Banco también falló en la debida diligencia de confirmar las transacciones y realizar el bloqueo preventivo por transacciones delictivas. Estas son recomendaciones mínimas de seguridad y calidad hacia el consumidor financiero).

Total Cupos fraudulentos autorizados por Davivienda que NO corresponden a mis hábitos transaccionales	\$22.283.600
---	--------------

3. Incumplimiento CE-038 (sistema de control interno): prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes (siguientes tanto al interior como al exterior de las organizaciones. (como requisito mínimo de seguridad y calidad el Banco debe contar con un sistema antifraude el cual debió detectar y contener este evento, pues era muy evidente ya que las operaciones realizadas están absolutamente por fuera de mis costumbres transaccionales).

4. Incumplimiento SAC: Omisión en la responsabilidad de entregar información clara, suficiente y oportuna que me permita conocer mis derechos (información solicitada en la carta del Anexo 1. Solicitudes que de manera irrespetuosa simplemente fue ignorada

por el Banco. Esta información la solicité en mi legítimo derecho de conocer el tratamiento de mis datos personales y teniendo en cuenta observaciones de diferentes personas a quienes he contado mi caso y quienes confirman irregularidades de esta entidad bancaria).

5. Incumplimiento SAC: Propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero (El Banco es absolutamente irrespetuoso en su respuesta al ignorar las preguntas y la solicitud de información requerida en el "Anexo 1". La respuesta es ligera e incompleta).
6. Fallas en CE-041: Definir las acciones correctivas y preventivas derivadas del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos (planes de mejoramiento). (El Banco ante este fraude, se niega a reconocer el carrusel de fallas en sus procesos, las cuales le permitirían estructurar planes de mejoramiento en el gobierno de las mismas).

## II. FUNDAMENTO DE DERECHO

La Ley 1328 de 2009 por medio de la cual se dictan las normas en materia financiera, de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, dispone en su artículo 3o. los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

a) **Debida Diligencia.** Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

d) **Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas.** Las entidades vigiladas deberán atender eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

**ARTÍCULO 5o. DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS.** Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de

21-1088

por el Banco. Esta información la solicita en mi legítimo derecho de conocer el tratamiento de mis datos personales y teniendo en cuenta observaciones de diferentes personas quienes he contactado mi caso y quienes confirman irregularidades de esta entidad bancaria.

5. Incumplimiento SAC: Propiciar un ambiente de atención y respeto por el consumidor financiero. El Banco es absolutamente irrespetuoso en su respuesta al ignorar las preguntas y la solicitud de información requerida en el "Anexo 1". La respuesta es ilegible e incompleta.

6. Falta en el OMI: Definir las acciones correctivas y preventivas derivadas del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos (planes de mejoramiento). El Banco ante este fraude, se niega a reconocer el curso de fallas en sus procesos, las cuales le permitirían estructurar planes de mejoramiento en el gobierno de los mismos.

## II. FUNDAMENTO DE DERECHO

La Ley 1328 de 2009 por medio de la cual se dictan las normas en materia financiera de seguros, del mercado de valores y otras disposiciones, dispone en su artículo 30, los principios orientadores que rigen las relaciones entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas, los siguientes:

a) Debid Diligencia. Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con ellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con las otras obligaciones acordadas. Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparte la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros.

b) Responsabilidad de las entidades vigiladas en el trámite de quejas. Las entidades vigiladas deberán estar en eficiente y debidamente en los plazos y condiciones previstos en la regulación vigente las quejas o reclamos interpuestos por los consumidores financieros y, tras la identificación de las causas generadoras de las mismas, diseñar e implementar las acciones de mejora necesarias oportunas y continuas.

ARTICULO 30 DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones legales vigentes, los consumidores financieros tendrán, durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada, los siguientes derechos:

a) En desarrollo del principio de debida diligencia, los consumidores financieros tienen el derecho de recibir de parte de las entidades vigiladas productos y servicios con estándares de

seguridad y calidad, de acuerdo con las condiciones ofrecidas y las obligaciones asumidas por las entidades vigiladas.

c) Exigir la debida diligencia en la prestación del servicio por parte de las entidades vigiladas.

**ARTÍCULO 7o. OBLIGACIONES ESPECIALES DE LAS ENTIDADES VIGILADAS.** Las entidades vigiladas tendrán las siguientes obligaciones especiales:

e) Abstenerse de incurrir en conductas que conlleven abusos contractuales o de convenir cláusulas que puedan afectar el equilibrio del contrato o dar lugar a un abuso de posición dominante contractual.

q) Disponer de los medios electrónicos y controles idóneos para brindar eficiente seguridad a las transacciones, a la información confidencial de los consumidores financieros y a las redes que la contengan.

r) Colaborar oportuna y diligentemente con el Defensor del Consumidor Financiero, las autoridades judiciales y administrativas y los organismos de autorregulación en la recopilación de la información y la obtención de pruebas, en los casos que se requieran, entre otros, los de fraude, hurto o cualquier otra conducta que pueda ser constitutiva de un hecho punible realizada mediante la utilización de tarjetas crédito o débito, la realización de transacciones electrónicas o telefónicas, así como cualquier otra modalidad.

Por otra parte, La Sala Civil de la Corte Suprema de Justicia estableció que las entidades financieras deben asumir la responsabilidad por la defraudación sufrida por sus usuarios a través de transacciones electrónicas y reparar, en consecuencia, los perjuicios sufridos por estos actos y que ese riesgo es inherente a la actividad bancaria, la cual se caracteriza por ser profesional, habitual y lucrativa, cuya realización requiere, además, de altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo.

Lo anterior le otorga la obligación de garantizar la seguridad de las transacciones que autoriza por cualquiera de los medios ofrecidos al público.

Los bancos, al ejercer una actividad profesional que es de interés público, perciben un provecho económico por esta actividad, por lo que todos los riesgos asociados a la ejecución de su actividad bancaria corren por su cuenta.

Los usuarios no pueden hacerse responsables por los riesgos derivados de la actividad bancaria, ya que han entregado parte de su patrimonio a los profesionales, para que los custodien.

Por esto, es obligación de los bancos reparar a los usuarios, cuando han perdido dinero por fraudes electrónicos.

<sup>1</sup> Corte Suprema de Justicia Sala Civil, Sentencia SC-186142016 (05001310300120080031201), Dic. 19/16

880/12

A la responsabilidad bancaria le es aplicable un régimen objetivo de responsabilidad, ya que no es necesario que el demandante pruebe la culpa del banco, para que este sea responsable civilmente por los dineros perdidos.

El Banco debe acreditar que contó con la autorización del titular de la cuenta, para hacer el movimiento.

### III. NOTIFICACIONES

El suscrito podrá ser notificado en la Carrera 52a # 174b - 08 Apto 903 en la ciudad de Bogotá, D.C. y en el correo electrónico diegof.zonak@gmail.com

Cordialmente,



**DIEGO ALBERTO FERNANDEZ CELY.**

**C.C. 80'110.565 de Bogotá.**



Bogotá, 26 de marzo 2020

DAV 2011712

Apreciado cliente  
DIEGO ALBERTO FERNANDEZ  
diegofercel@gmail.com

Asunto:	Transacciones en tarjetas de crédito
No. de radicación en Davivienda:	1-17592810214
No. de radicación Ente:	2020043301-001-000
Fecha de radicación en Davivienda:	24 de marzo 2020
Lugar Radicación:	Superintendencia Financiera de Colombia

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con sus requerimientos en el cual manifiesta inconformidad antes las respuestas anteriores, le informamos lo siguiente:

Una vez analizados los antecedentes del caso, le manifestamos que el Banco ratifica la decisión de no reintegro respecto a las transacciones objetadas por usted, toda vez que las operaciones generadas en las tarjetas de crédito Visa terminadas en 7425 y 5517, fueron llevadas a cabo como consecuencia de un evento ajeno al círculo de control que corresponde a la actividad del Banco Davivienda, según la información suministrada por usted, el día en que se presentaron las transacciones objetadas, las tarjetas fueron hurtadas.

Por otra parte, realizamos las siguientes precisiones:

- Con respecto al alertamiento de estas operaciones, le manifestamos que las operaciones objetadas por usted, se encuentran dentro del monitoreo que realiza nuestra entidad; estas generaron alerta y nos intentamos contactar con usted, no obstante usted no atendió las llamadas.
- Como se ha aclarado en nuestras respuestas anteriores, para la realización de este tipo de operaciones se requiere de la presentación de la tarjeta de crédito en el establecimiento de comercio, dígitos de seguridad del plástico y número de identificación del titular, datos que son de custodia exclusiva del tarjetahabiente.
- La tarjetas Visa entregadas para el manejo del cupo asignado cuentan con un dispositivo (CHIP) que asegura la información de sus tarjeta, es decir la información que se encuentra en el interior esta encriptada, y solo puede ser autorizada cuando se completa el proceso de autorización en línea, como respuesta de la misma, se genera el voucher como soporte.

Ese alto grado de protección contra la clonación se debe a que cada operación que usted realiza se hace después de verificar el uso y la validez de la información. Es por esta razón que al introducir la tarjeta en un datafono, este la bloquea mientras examina la información y le avisa cuando puede retirarla\*. Lo anterior nos permite certificar que la operación reclamada por usted fue efectuada con su tarjeta de crédito CHIP.

- Referente a las transacciones que fueron aprobadas por un cupo mayor al asignado, le manifestamos que de acuerdo a la cláusula séptima del contrato de tarjeta de crédito Davivienda puede autorizar transacciones por montos más altos al cupo de la tarjeta como un Servicio transaccional; sin embargo, este no debe entenderse como un aumento de cupo.

RP/01/12



DAVIVIENDA

**SÉPTIMA. CAPACIDAD DE UTILIZACIÓN: EL CLIENTE** no podrá sin autorización del BANCO, expresada por cualquier medio, sobrepasar el cupo de crédito asignado, tanto en moneda legal, como en moneda internacional, y en caso de que lo hiciera, esta conducta podrá dar lugar a la cancelación de la tarjeta y a exigir por parte del BANCO, el pago inmediato de las sumas pendientes, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

**PARÁGRAFO. SERVICIO TRANSACCIONAL: DAVIVIENDA** podrá autorizar eventualmente y sin previo aviso a EL CLIENTE, la posibilidad de transar con su tarjeta de crédito aun cuando no tenga cupo disponible, lo anterior no constituye una obligación para DAVIVIENDA y no deberá entenderse como un cupo adicional.

Con referencia a las notificaciones evidenciamos que el Banco notificó en forma oportuna las transacciones objetadas al número de contacto registrado con nosotros

Fecha	hora	Pos	Posi	Message
21/02/2020	10:22:53	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$6,838,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:22:25	2	57321285077	Envia: <message id="20200221102225" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:24:27	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Consumo . Declinado(s) Fondos Insuficientes, \$1
21/02/2020	10:24:27	2	57321285077	Envia: <message id="20200221102427" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:26:15	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$11,900,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:26:16	2	57321285077	Envia: <message id="20200221102615" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:30:41	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Declinado(s) Fondos Insuficientes, \$1
21/02/2020	10:30:41	2	57321285077	Envia: <message id="20200221103041" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:30:32	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$2,470,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:30:32	2	57321285077	Envia: <message id="20200221103032" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:38:46	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$20,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:38:46	2	57321285077	Envia: <message id="20200221103846" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:42:33	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$330,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:42:33	2	57321285077	Envia: <message id="20200221104233" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:50:15	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$200,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:50:15	2	57321285077	Envia: <message id="20200221105015" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:51:34	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$150,000, Tarjeta "51"
21/02/2020	10:51:34	2	57321285077	Envia: <message id="20200221105134" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:50:31	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$73,800, Tarjeta "74"
21/02/2020	10:50:31	2	57321285077	Envia: <message id="20200221105031" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:54:50	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$164,800, Tarjeta "74"
21/02/2020	10:54:50	2	57321285077	Envia: <message id="20200221105450" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:54:21	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$22,000, Tarjeta "74"
21/02/2020	10:54:21	2	57321285077	Envia: <message id="20200221105421" ts="1582243200"><head><type ref="57321285077" /></head><body><card id="57321285077" /></body></message>
21/02/2020	10:55:42	2	57321285077	5732 - 12850771 - DAVIVIENDA: Compra . Aprobado(a), \$15,000, Tarjeta "74"

Como se mencionó anteriormente, el Chip nos permite determinar que las transacciones se realizaron de forma presente, es decir la tarjeta fue presentada en los datafonos de los diferentes establecimientos de comercio, en donde se efectuó el proceso de autorización de cada transacción con las siguientes validaciones:

- ✓ Cupo de la tarjeta
- ✓ Número de tarjeta de crédito exista en el autorizador
- ✓ Transacción no duplicada
- ✓ Fecha de la transacción
- ✓ Tarjeta no se encuentra bloqueada o cancelada
- ✓ Fecha de vencimiento

Es de aclarar, que los controles que se deben seguir para la ejecución de operaciones seguras tipo presenciales (POS) son de la órbita de los establecimientos de comercio tales como exigir el medio transaccional asignado y el respectivo documento de identificación. Dado lo anterior al Banco no le asiste ejercer supervisión sobre las medidas adoptadas por cada uno de los establecimientos de comercio.

Adicionalmente, se realizó la solicitud de los comprobantes de las transacciones objetadas, a los establecimientos de comercio; sin embargo, estos tienen un tiempo de 30 días hábiles para remitir copia de los mismos, los cuales a la fecha no se han cumplido.



DAVIVIENDA

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá, o a la línea 01-8000 123 - 838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.

LJVARPIN

8801-12



DAVIVIENDA

880/12

Bogotá, 1 de abril 2020

Apreciado cliente  
DIEGO ALBERTO FERNÁNDEZ  
diegofercel@gmail.com

Asunto: Transacciones desconocidas tarjeta de crédito  
No. radicación en Davivienda: 1-17505554472  
Fecha radicación en Davivienda: 24 de marzo 2020  
Lugar de radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento en el cual presenta inconformidad con las respuestas a los radicados 1-17003671192 y 1-17003810872 le informamos lo siguiente:

En primer lugar, lamentamos que haya sido víctima de esta acción delincinencial y estamos dispuestos a colaborar con las autoridades a quienes corresponda investigar el caso

Una vez analizados los antecedentes del caso, le manifestamos que el Banco ratifica la decisión de no reintegro respecto a las transacciones objetadas toda vez, que las operaciones generadas en sus tarjetas de crédito terminadas en 7425 y 5517 fueron realizadas con el medio transaccional original en el establecimiento de comercio, adicionalmente como usted manifiesta sus medios transaccionales fueron hurtados, es decir, se encontraba bajo su control en el momento del evento.

Intentamos contactarnos con usted pero no fue posible establecer comunicación.

Es pertinente aclarar que las operaciones reclamadas fueron llevadas a cabo como consecuencia de un evento ajeno al círculo de control que corresponde a la actividad del Banco Davivienda – Hurto de su medio transaccional.

Teniendo en cuenta los aspectos anteriormente mencionados le informamos que no es posible atender favorablemente su reclamación.

Para evitar casos como este, las autoridades y el Banco han desplegado diferentes campañas para que los clientes y usuarios del sistema financiero conozcan las formas delictivas de las cuales pueden ser víctimas, así como las recomendaciones de seguridad que deben tener en cuenta al momento de usar sus tarjetas, sean de crédito o débito, las cuales recordamos en esta comunicación.

Por último, le invitamos aplicar las recomendaciones de seguridad al momento de usar sus tarjetas, sean de crédito o débito, las cuales se mencionan en esta comunicación.



DAVIVIENDA

Si requiere información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas:

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.

Anexo: Recomendaciones de seguridad

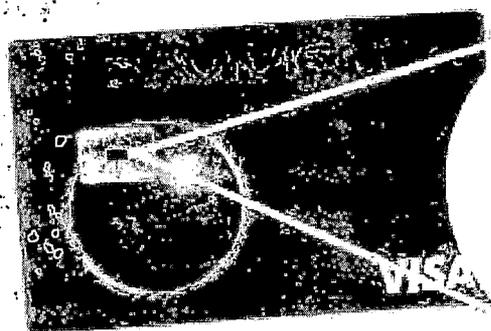
PLIMABAU



## Recomendaciones de seguridad Tarjetas Débito y Tarjetas Crédito

- Nunca las pierda de vista sus tarjetas débito y/o crédito.
- No acepte ayuda de terceros al momento de realizar sus transacciones.
- Digite su clave con precaución evitando que alguien más pueda verla.
- En caso de ser obligado a salir del cajero automático antes de terminar su transacción, anule la operación oprimiendo la tecla "Cancelar".
- Cambie regularmente las claves, es una práctica sana y evita que éstas sean vulneradas.
- Memorice sus claves, nunca las escriba ni comparta con otras personas.
- Ningún cajero automático de Davivienda retiene sus tarjetas.
- Solicite en la oficina más cercana la activación del servicio SMS, para que sus transacciones le sean notificadas al celular, sin costo.
- Si cambia el número de su celular, actualícelo a través de nuestro Call Center o través de nuestra App y Davivienda.com.
- Utilice solo páginas de internet que se puedan identificar como seguras, ubique en la parte izquierda de la barra de navegación un candado de seguridad cerrado.
- Si debe ingresar al portal transaccional desde un computador o desde el navegador web de un móvil, siempre digite en la barra de navegación la dirección que desea ingresar, no permita que se autocomplete y no ingrese a nuestra página a través de buscadores (Google, Yahoo, Bing).
- Es importante que realice la descarga e instalación del programa DSB Client, el cual es proporcionado por el Banco Davivienda, como un valor agregado, con el fin de prevenir riesgos y amenazas en internet, brindando mayor seguridad en las transacciones realizadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
- Descargue y utilice la App Davivienda móvil y haga de ésta su primera opción para transar desde su móvil, ya que le brinda mayor seguridad al momento de ingresar y/o realizar transacciones. La puede descargar a través de Play o App Store, su uso y descarga no tiene ningún costo.
- Instale y mantenga actualizados los antivirus y programas de seguridad como antispyware y firewall personal, que detectan la instalación silenciosa de programas espías y software fraudulento en su computador.
- Realice el mantenimiento de sus equipos con un proveedor de confianza.
- Rechace todos los correos que le soliciten información financiera y datos personales, no los abra y bloquee inmediatamente la dirección del correo del remitente como correo no deseado.
- Revise con frecuencia los movimientos de sus productos y esté atento a la mensajería transaccional que el Banco le proporciona.

BANCO DAVIVIENDA S.A.



Si cambia su tarjeta  
*nunca la entregue y destruya el chip,*  
*así evitará fraudes*



Davivienda siempre piensa  
en su seguridad.

Recuerde que por su seguridad el Banco Davivienda nunca solicita a través de este medio información confidencial o financiera como usuarios y claves de acceso a nuestros canales, ni números de productos como cuentas, números de tarjetas de crédito o similares.

Bogotá, 19 de mayo de 2020

Señores:  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
Ciudad

Asunto: INCUMPLIMIENTO NORMATIVO POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA -  
FRAUDE TARJETAS DE CREDITO

Estimados Señores:

Considerando mi desacuerdo por la respuesta emitida por Banco DAVIVIENDA respecto al fraude del cual fui objeto (sobre el cual reitero la solicitud para que el Banco reintegre el dinero objeto del fraude), radicado en su dependencia bajo el número 2020043301-002-000, manifiesto a su delegatura esta replica, en su rol como supervisor de las entidades del sistema financiero con la argumentación adjunta a este correo y a la derivada desde la reclamación inicial:

Antecedentes:

Tarjetas de crédito objeto del fraude: 4559-8300-0645-7425 y 4593-2108-9495-5517.

Movimientos fraudulentos más representativos realizados:

Tarjeta de crédito 4593-2108-9495-5517

Transacción	VALOR	FECHA - HORA	LUGAR
Aprobada	6'838.000	2020/02/21 10:22:21	REPRESENTACION EMPRESO
Declinada	4'200.000	2020/02/21 10:24:19	DIAZ YIMMY DELWIN E
Aprobada	1'890.000	2020/02/21 10:26:11	DIAZ YIMMY DELWIN E
Aprobada	330.000	2020/02/21 14:22:28	EDS LAS FLORES
Aprobada	260.000	2020/02/21 15:02:11	ZONA X MVP

Tarjeta de crédito 4559-8300-0645-7425

Transacción	VALOR	FECHA - HORA	LUGAR
Declinada	5'268.000	2020/02/21 12:02:39	BIKE STORE
Aprobada	2'478.000	2020/02/21 12:03:29	BIKE STORE
Aprobada	152.000	2020/02/21 18:12:32	NEW TIMES
Aprobada	73.800	2020/02/21 19:49:56	SUPER DROGUERIA BOCHIC
Aprobada	164.800	2020/02/21 19:54:48	SUPER DROGUERIA BOCHIC

8801-12

Adjunto cuadro resumen con la respuesta del Banco confrontada con la ausencia de estándares de diligencia, seguridad y control (exigidas por la normativa), las cuales sustentan mi reclamación:

RESPUESTA POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA	<u>FALTA DE ESTANDADES DE DILIGENCIA, SEGURIDAD Y CONTROL EN BANCO DAVIVIENDA</u>
Lamentamos la acción del delincuente y estamos dispuestos a colaborar con las autoridades y a quienes corresponda investigar el caso	Omisión en la responsabilidad de entregar información cierta, suficiente, clara y oportuna (Incumplimiento normativa SAC - "Información solicitada desde la primera comunicación e ignorada por el Banco" )
Operaciones realizadas con medio transaccional hurtado, ajeno al círculo de control de Banco Davivienda	<p><u>Omisión de controles compensatorios definidos por la Superintendencia Financiera en la norma para este tipo de eventos:</u></p> <p>1) Autorización sin mi consentimiento de transacciones que no corresponden a mis hábitos transaccionales (Incumplimiento CE-052).</p> <p>2) Omisión de bloqueo preventivo por transacciones declinadas de alto valor para prevenir la ocurrencia de fraudes (Incumplimiento Sistema de Control Interno CE-038)</p> <p>3) Ausencia de controles para prevenir la ocurrencia de fraudes (Incumplimiento Sistema de Control Interno CE-038): <u>Aumento de cupo de las tarjetas de crédito a los delincuentes</u>, de manera irracional y sin notificación como reza en el Contrato de Tarjetas de Crédito del Banco.</p>
Intentamos contactarnos con usted pero no fue posible establecer comunicación	<p><u>Omisión de controles compensatorios definidos por la Superintendencia Financiera en la norma para este tipo de eventos:</u></p> <p>Prácticas abusivas (abuso de posición dominante contractual):</p> <p>1) Iniciar un servicio sin solicitud o autorización expresa del consumidor financiero.</p> <p>2) Cualquiera que exonere, atenúe o limite la responsabilidad de las entidades vigiladas y puedan perjudicar al consumidor financiero. ("Intentar contactar" no es un factor de autenticación y el Banco decidió por el cliente autorizar las transacciones- La responsabilidad de la entidad financiera es autenticar al cliente para autorizar las transacciones y no "<u>intentarlo contactar</u>", esta <u>respuesta confirma la negligencia del Banco en mi concepto es INACEPTABLE</u>, espero para el supervisor también lo sea y tome medidas al respecto.</p> <p>3) <u>Autorización sin mi consentimiento de transacciones que no corresponden a mis hábitos transaccionales (Incumplimiento CE-052). (Negligencia evidente del Banco Davivienda al respecto: en el último año realicé dos compras con esas tarjetas y el día del fraude el Banco autorizó mas de 12 movimientos por un valor que supera los 12 millones de pesos)</u></p>
Campañas educativas por Autoridades y el Banco	Es una ilusión que el Banco DAVIVIENDA pretenda con campañas educativas prevenir el fraude, cuando las fallas se encuentran en su sistema de control interno "como se observa en este caso con hechos y evidencias", de nuevo espero el supervisor este de acuerdo y tome medidas al respecto.

**Consideración adicional:**

- Bancolombia reconoció y reembolsó el dinero a mis tarjetas de crédito, las cuales fueron objeto de fraude (en el mismo hurto), afortunadamente esta entidad es consciente de sus fallas así como considerada y respetuosa con la normativa vigente lo que evidentemente no pasa en BANCO DAVIVIENDA.

Ante el agravio de BANCO DAVIVIENDA hacia el consumidor financiero y la desvergüenza observada en las respuestas a este evento de hurto, siento el deber como colombiano de bien de socializar este evento a los medios de comunicación y en las redes sociales para que los colombianos tengamos claro los riesgos que conlleva el hurto de un medio transaccional, la manera tan fácil como una entidad financiera puede simplemente "no responder" en un evidente abuso de posición dominante y su discreción para el cumplimiento normativo. Remito copia a los medios de este evento.

Agradezco mucho su diligencia y con las evidencias irrefutables registradas en cada comunicado de este hurto, espero desde su sensatez, una respuesta a mi favor, una sensatez como la de Bancolombia.

Cordialmente,

---

**DIEGO ALBERTO FERNANDEZ CELY**

**C.C. 80'110.565 de Bogotá**

**Dirección: Carrera 52a # 174b – 08 Apto 903**

**Email: [diegof.zonak@gmail.com](mailto:diegof.zonak@gmail.com)**

**C.C. [septimodia@caracoltv.com.co](mailto:septimodia@caracoltv.com.co)**

**[produccionesmanuelteodoro@gmail.com](mailto:produccionesmanuelteodoro@gmail.com)**

**[4caminos@canalrcn.com](mailto:4caminos@canalrcn.com)**

**[david.barguil@senado.gov.co](mailto:david.barguil@senado.gov.co)**

880/12



República De Colombia  
Rama Judicial Del Poder Público  
JUZGADO CINCUENTA Y NUEVE  
CIVIL MUNICIPAL  
DE BOGOTÁ, D. C.

AL DESPACHO  
con est

25 FEB 2022