

Contestación Demanda - Verbal Sumario - Radicado 76520418900220220044900

Primera Parte

Betty Alexandra Rivera Ardila <riverab@bancoavillas.com.co>

Mié 30/11/2022 16:29

Para: Juzgado 02 Pequeñas Causas Competencia Multiple - Valle Del Cauca - Palmira
<j02pccmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co>

***** Este mensaje y sus anexos han sido sometidos a programas antivirus, por lo cual consideramos se encuentra libres de virus o cualquier anomalía que pueda afectar a terceros, sin embargo, el destinatario debe verificar con sus propias protecciones que ellos no están afectados por virus u otros defectos, en cuyo caso, el remitente no asume responsabilidad alguna por el recibo, transmisión y uso de éste material. *****

Señor

JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE PALMIRA

j02pccmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co

Proceso: Verbal sumario de responsabilidad civil extracontractual

Demandante: William Von Rosen Morcillo

Demandado: Banco Comercial AV Villas

Radicación No. 76-520-41-89-002-2022-00449-00

Asunto: Contestación demanda

BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA

Representante Legal asuntos judiciales y extrajudiciales

Banco Comercial AV Villas S.A.

Aviso legal: El contenido de este mensaje y los archivos adjuntos son confidenciales y de uso exclusivo del Banco AV Villas. Se encuentran dirigidos solo para el uso del destinatario al cual van enviados. La reproducción, lectura y/o copia se encuentran prohibidas a cualquier persona diferente a éste y puede ser ilegal. Si usted lo ha recibido por error, infórmenoslo y elimínelo de su correo. Las opiniones, informaciones, conclusiones y cualquier otro tipo de dato contenido en este correo electrónico, no relacionados con la actividad del Banco AV Villas, se entenderán como personales y de ninguna manera son avaladas por el Banco. Gracias.

Señor

JUZGADO SEGUNDO DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE PALMIRA

j02pccmpalmira@cendoj.ramajudicial.gov.co

Proceso: Verbal sumario de responsabilidad civil extracontractual

Demandante: William Von Rosen Morcillo

Demandado: Banco Comercial AV Villas

Radicación No. 76-520-41-89-002-2022-00449-00

Asunto: Contestación demanda

BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA, con domicilio, residencia y vecina de la ciudad de Bogotá, identificada con la cédula de ciudadanía número 52.220.107 expedida en Bogotá, abogada en ejercicio, portadora de la tarjeta profesional número 93.262 del Consejo Superior de la Judicatura, obrando en el presente escrito en mi condición de Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales del Banco Comercial AV Villas S.A., manifiesto al despacho que en la condición y calidades anteriormente mencionadas, asumo la representación del Banco dentro del proceso judicial de la referencia, por lo que solicito se sirva reconocerme personería para actuar.

Así mismo, dentro del término legal concedido mediante autos de fecha 22 de noviembre de 2022, me permito presentar ante su Despacho contestación de la demanda bajo los siguientes argumentos:

A LOS HECHOS

Con el fin de pronunciarme sobre los hechos en que se sustenta la demanda, me permito copiarlos y contestarlos uno a uno, así:

Hecho Primero:

1. El señor WILLIAM VON ROSEN MARCILLO abrió en el banco AvVillas Sucursal Palmira Parque Bolívar las siguientes cuentas de ahorro:
 - 1.1. Cuenta No.152840265 desde 01 octubre de 2009
 - 1.2. Cuenta No. 152790387, desde 19 de enero de 2001.

Respuesta: Es cierto, sin embargo, aclaro y adiciono que lo cierto es que el señor WILLIAM VON ROSEN MARCILLO identificado con la cédula de ciudadanía No16237852 es titular entre otros, de los siguientes productos:

Producto	Número	Fecha Abierta	Estado
Ahorros cuenta movil individual	152790387	19-ene-01	Activa
Ahorros villa diario individual	152840265	26-may-05	Bloqueada

El reglamento asociado al contrato de cuenta de ahorros es el Reglamento cuenta Movil disponible en la página web www.bancoavvillas.com.co

La Cuenta de Ahorros le ofrece al cliente disponibilidad inmediata de sus recursos a través de servicios bancarios, tecnológicos, y la red de oficinas a nivel nacional.

Canales de uso: Audiovillas, Página de Internet, Red de Cajeros, Banca Móvil y Oficinas Tradicionales

La cuenta de ahorros individual se abre a nombre de una sola persona cuya firma se registra, y es la única firma autorizada para el manejo de la cuenta.

También es cierto, como se prueba con la bitácora transaccional del canal de internet banca personas adjunta, que el señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO** desde el 19 de agosto de 2020 se inscribió en el servicio de Banca Personal por Internet

documentnumber	Banco_Origen	Fecha	Direccion_IP	DescripcionTx
16237852	Banco AVVillas	2020-08-19 21:41:41.003	186.81.34.63	Inscripción

La Zona Transaccional o PB (Personal Banking) es un canal virtual del Banco AV Villas que permite a sus clientes realizar, a través de internet, operaciones bancarias sin necesidad de acercarse una oficina

Cuando se realizó esta inscripción el señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO** oprimió ACEPTAR, ante la siguiente afirmación: “*Declaro que he leído y acepto la totalidad de las condiciones contenidas en el reglamento y condiciones para uso del servicio*”; el “CONTRATO DE ACEPTACION DE SERVICIO” publicado contiene los términos y condiciones para usar la banca en línea.

Adicionalmente, también es cierto que la evidencia obtenida de bitácoras, extractos y registros transaccionales demuestra el uso frecuente del portal de Internet PB. para efectuar pagos PSE a través del portal de Internet PB, transacciones que no han sido objeto de reclamo por el titular de la cuenta:

documentnumber	Banco_Origen	Fecha	DescripcionTx
16237852	Banco AVVillas	2020-08-25 13:54:39.943	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-09-01 14:24:59.060	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-09-16 16:42:46.440	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-09-16 16:50:40.000	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-09-16 16:56:28.567	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-09-24 19:47:28.290	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-04 11:11:11.727	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-05 20:03:42.930	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-10 09:53:02.880	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-10 10:34:59.550	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-10 11:01:49.633	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-10 11:14:07.420	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-11 12:32:18.650	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-10-18 15:33:59.190	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-11-06 13:35:01.900	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-11-06 13:45:46.233	Pago de PSE
16237852	Banco AVVillas	2020-11-06 14:02:55.330	Pago de PSE

Al momento de adquirir un producto con el Banco el cliente registra unos Datos Seguros a donde le llegarán las notificaciones y Claves Temporales que solicite. En el presente caso, para la fecha de los hechos se encontraba registrado el número celular: 03158933153

249

SOLICITUD DE PRODUCTOS Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

Tipo de Solicitante: Titular

Fecha
Código Oficina
2016 / 05 / 12
158



CAP-IM1-040-V4

Tipo de Identificación

Cedula Ciudadania

Número de Identificación

16237852

Primer Nombre

Segundo Nombre

Primer Apellido

Segundo Apellido

MARCILLO

WILLIAM

VON

ROSEN

Sexo

Fecha Expedición Documento

Lugar Expedición Documento

Lugar de Nacimiento

Nacionalidad

Masculino

1967 / 03 / 10

PALMIRA

BUENAVENTURA

Colombia

Otro Pais de Nacionalidad

Fecha de Nacimiento

Estado Civil

No. personas a cargo

Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente

Colombia

1945 / 01 / 05

Casado

1

Familiar

Barrio de Residencia

Dirección Residencia

Teléfono Residencia

CTO BOSQUES DE LAS M

CALLE 60 27 A 18 TOR1 APT0304

2869915

Ciudad (Departamento) de Residencia

Número Celular

PALMIRA (VALLE)

3158933153

Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral

Profesión/Ocupación/Oficio

Ultimo Nivel de Estudios Terminados

PENSIOANDO

Universitario

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONOMICA

TPO_DCTO	NRO_DCTO	COD_OPE_CEL	NRO_CELU_ORIG	FEC_INSCRIP
CEDULA	000000016237852	COD-OP0052	03158933153	12-may-16

Hecho Segundo:

- El día 21 de dic. de 2020 mi representado se sorprendió cuando no pudo realizar un retiro en efectivo de su cuenta de ahorros. El cajero electrónico le notificó que no podía hacerlo "POR FONDOS INSUFICIENTES".

Respuesta: Es un hecho en el que no participó mi representada, por lo que no me consta.

Hecho Tercero:

- El Sr. VON ROSEN se trasladó de inmediato al BANCO y la Gerente de la Sucursal AV VILLAS (Unicentro Palmira) lo enteró que de sus cuentas de ahorros No. 152790387 le hicieron una TRANSFERENCIA ELECTRONICA por la suma de \$16.700.00.000 (dieciséis millones setecientos mil pesos), y una segunda TRANSFERENCIA ELECTRONICA, por la suma de \$3.200.000 (tres millones doscientos de la cuenta No.152840265.

Respuesta: No es cierto en la manera como está redactado por lo que aclaro y preciso es que lo cierto es que el 19 de diciembre de 2020, a través del canal de internet el usuario 16237852 efectuó las transacciones que se describen a continuación con cargo a las cuentas de ahorro 15***0265 y 15***0387 y con destino a la cuenta de ahorros en la misma entidad 51***4475 como se relaciona:

Fecha	Direccion_IP	DescripcionTx	Num_Documento	Num_Prod_Org	Num_Prod_Dest	Valor
2020-12-19 08:50:58.973	191.95.34.201	Realizar una transferencia en línea o programada	16237852	15***0265	51***4475	3200000.00
2020-12-19 08:53:26.700	191.95.34.201	Realizar una transferencia en línea o programada	16237852	15***0387	51***4475	16700000.00

Para la realización exitosa de las transacciones objeto de reclamación y para la asociación de la cuenta destinataria de los recursos fue requerida la siguiente información de conocimiento exclusivo del señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO**:

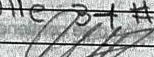
- La autenticación (usuario y clave) para ingresar al portal de Internet Personas (PB)
- Las claves temporales OTP enviadas al número de 03158933153 registrado ante el Banco por el señor WILLIAM VON ROSEN MORCILLO.

En efecto, es de señalar que desde el 17 de diciembre se generaron las siguientes notificaciones al dato seguro registrado por el cliente y que corresponde al celular 3158933153:

Fecha	Mensaje	Celular
2020-12-17T17:07:13.999	17/12/20 17:07 Clave temporal para transacciones *****, vence en 030 minutos.	573158933153
2020-12-17T17:08:55.999	Avillas 17/12/20 17:08 La asociaci8n de tu cuenta 0387 para transferir a la cuenta 4475 AV VILLAS Ha sido exitosa	573158933153
2020-12-17T17:11:30.999	17/12/20 17:11 Clave temporal para transacciones *****, vence en 030 minutos.	573158933153
2020-12-17T17:12:40.999	Avillas 17/12/20 17:12 La asociaci8n de tu cuenta 0265 para transferir a la cuenta 4475 AV VILLAS Ha sido exitosa	573158933153
2020-12-19T08:50:52.999	Avillas 19/12/20 08:50 TRANSF DE TU CTA 0265 A LA CTA 4475 POR \$ 3,200,000 EN INTERNET	573158933153
2020-12-19T08:53:20.999	Avillas 19/12/20 08:53 TRANSF DE TU CTA 0387 A LA CTA 4475 POR \$ 16,700,000 EN INTERNET	573158933153

Como ya se mencionó, al citar la bitácora transaccional del canal de internet, lo cierto es que las transferencias reclamadas fueron dirigidas a la cuenta de Ahorros cuenta móvil número 518994475 de titularidad de quien se identificó como KEVIN ANDREY ARIAS ARISTIZABAL con la cédula de

ciudadanía número 1075677632, lo cierto es que los recursos se retiraron el mismo día 19 de diciembre de 2020 siendo las 09:04 horas, como consta en el timbre de la caja registradora:

Declaración de Operaciones en Efectivo (Valido únicamente para una transacción)										
Ciudad	Medellín		Día	11/12/2020		Hora	9:04		Tipo de Moneda ☒ Nacional ☐ Extranjera: Cuál?	Valor 19.850,000
Banco de radicación del producto ☐ Bogotá ☐ Popular ☐ Occidente ☒ AV Villas			Tipo de Producto ☐ Cuenta Corriente ☐ Cuenta Ahorros ☐ Crédito ☐ Fondos Fiduciarios ☐ Tarjeta Crédito ☐ CDT ☐ Fondos Pensiones y cesantías ☐ Operaciones realizadas para otra entidad ☐ Otro				Número de Producto 518.994475		Tipo de Transacción ☐ Depósito ☒ Retiro	
Datos del titular del producto Apellidos y Nombre o Razón Social Kevin Andrey Arias Aristizabal			Tipo de documento ☒ C.C. ☐ C.E. ☐ T.I. ☐ R.C. ☐ NIT ☐ Carnet Diplomático ☐ Pasaporte ☐ T.E. ☐ SE sin NIT ☐ Fideicomiso ☐ Tipo de doc. Extranjero ☐ Otro							
Datos del ordenante de la transacción Apellidos y Nombre o Razón Social Kevin Andrey Arias Aristizabal			Tipo de documento ☒ C.C. ☐ C.E. ☐ T.I. ☐ R.C. ☐ NIT ☐ Carnet Diplomático ☐ Pasaporte ☐ T.E. ☐ SE sin NIT ☐ Fideicomiso ☐ Tipo de doc. Extranjero ☐ Otro							
Dirección Calle 3 + #61A - 137			Datos de quien realiza físicamente la transacción Apellidos y Nombre Kevin Andrey Arias Aristizabal							
Dirección Calle 3 + #61A - 137			Datos de quien realiza físicamente la transacción Apellidos y Nombre Kevin Andrey Arias Aristizabal							
Tipo de documento ☒ C.C. ☐ C.E. ☐ T.I. ☐ R.C. ☐ NIT ☐ Carnet Diplomático ☐ Pasaporte ☐ T.E. ☐ SE sin NIT ☐ Fideicomiso ☐ Tipo de doc. extranjero ☐ Otro			Tipo de documento ☒ C.C. ☐ C.E. ☐ T.I. ☐ R.C. ☐ NIT ☐ Carnet Diplomático ☐ Pasaporte ☐ T.E. ☐ SE sin NIT ☐ Fideicomiso ☐ Tipo de doc. extranjero ☐ Otro							
Firma 			Espacio para timbre de la transacción o Firma y sello del cajero							

AV VILLAS Medellín Unicentro
2020/12/19 09:04 Adicional TRAN:577
CUENTA: 518-99447-5DOC: P
VALOR EFECTIVO: 19,850,000.00
VALOR CHEQUE: 0.00
***3509 LINEA NORMAL
Retiros De Cuentas
Costo \$11,900.00 PIN 51150530402581

Igualmente se puede verificar en el extracto de la cuenta de ahorros 518994475 adjunto.

Hecho Cuarto:

4. La Gerente de la sucursal BANCO AV VILLAS (Unicentro Palmira) ordenó el mismo día, (21 de diciembre 2020) el bloqueo de las cuentas de ahorro respectivas y blindarlas de cualquier retiro o transacción electrónica e informó a la sede principal del BANCO AV VILLAS BOGOTÁ, quienes se comprometieron a hacer un estudio de seguridad en las cuentas de ahorro arriba mencionadas e informar al cliente según radicado No. 11018596.

Respuesta: No es cierto en la manera como está redactado por lo que aclaro que lo cierto y que le consta a mi representada es que las Cuentas fueron bloqueadas por solicitud del titular el 21 de Diciembre de 2020.

Es así como en la central de reclamos del Banco CUR se observa que el 21 de Diciembre de 2020, siendo las 07:12:29 PM se radicó una reclamación con el número 11018596 por estos hechos, es decir cuando las transacciones objeto de reclamación habían cursado y finalizado de manera exitosa e incluso los recursos ya habían sido retirados por el titular de la cuenta de destino.

Hecho Quinto:

5. Durante los días 17, 18 y 19 de diciembre de 2020, mi apoderado no pudo realizar ni recibir llamadas a su celular No. 3158933153, por lo cual dirigió un derecho de petición al operador MOVISTAR que fue radicado bajo CUN 4433201027143033.

Respuesta: Es cierto y aclaro, no obstante, es un hecho en el que no participa mi representada, es cierto teniendo en cuenta la prueba documental aportada con la demanda respecto a las comunicaciones cruzadas con la compañía de servicio celular MOVISTAR y la denuncia penal

Hecho Sexto:

6. Movistar en respuesta al derecho de petición radicado CUN 4433201027143033 del 22 de diciembre de 2020, con relación a las razones por las cuales realizaron el cambio de la sim card de la línea celular 3158933153 el día 17 de diciembre de 2020, sin la autorización del titular, resolvió por escrito su petición de forma desfavorable, argumentando ... ***“el proceso de suspensión o cambio de sim card se genera por el titular tras una validación de datos los cuales se encuentran consignados en el sistema y que son aportados por el titular del servicio, esto con el fin de evitar usos inapropiados ante una situación determinada, donde efectivamente registra un cambio de sim card para el día 17/12/2020. Vale la pena resaltar que determinado proceso es acogido por parte de Colombia Telecomunicaciones S.A. E.S.P, partiendo del principio de buena fé de quien solicita el requerimiento”*** ...

Respuesta: Es cierto y aclaro, no obstante, es un hecho en el que no participa mi representada, es cierto teniendo en cuenta la prueba documental aportada con la demanda respecto a las comunicaciones cruzadas con la compañía de servicio celular MOVISTAR.

Hecho Séptimo:

7. Consciente el señor WILLIAM VON ROSEN que no había autorizado al Banco para efectuar asociaciones de sus cuentas de ahorro para TRANSFERENCIAS ELECTRONICAS a un tercero, y al considerar que se había cometido un ilícito en contra de su patrimonio, el 25 de diciembre de 2020 instauró denuncia penal por hurto cibernético ante la FISCALIA GENERAL DE LA REPUBLICA, como se demuestra en la copia de la denuncia.

Respuesta: Es un hecho en el que no participa mi representada, y aclaro que lo cierto es que dicha denuncia penal solo fue conocida por mi representada en la convocatoria a una audiencia de conciliación extrajudicial celebrada el 24 de mayo de 2021.

Hecho Octavo:

8. La fractura de la confianza de mi representado en el banco se profundizó porque el 29 de diciembre, 2020, los saqueadores anónimos volvieron a suplantar su identidad, superaron el blindaje de su cuenta y le hicieron otra TRANSFERENCIA ELECTRONICA por la suma de DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$2.800.000.), de su cuenta de ahorros No. 152790387.

Respuesta: No es cierto en la manera como está redactado, lo cierto es que como consta en el acta de Aclaración del Acta de Conciliación extrajudicial adjunto con la demanda, el Banco reintegro estos recursos al patrimonio del demandante por la suma de \$2.800.000.

Hecho Noveno:

9. El banco Avvillas mediante oficio 16494 del 12 de febrero de 2021 dio respuesta al radicado 11018596, indicando ***“una vez realizadas las respectivas validaciones, no encontramos elementos que permitan atender favorablemente su solicitud de reintegro”***. Como anexo al citado oficio el Banco Avvillas entregó el informe de investigación por posible fraude internet PB

por transferencia a cuenta precisando detalles de las transacciones realizadas el 19 de diciembre de 2020, concluyendo en los siguientes hallazgos:

- “Para la realización exitosa de las transacciones objeto de la reclamación, fue requerido la autenticación del cliente en el aplicativo (documento de identificación y clave).
- Para la realización de las transferencias a cuenta, se requiere previa asociación de las cuentas.
- Las notificaciones de asociación de cuentas y transferencias de fondos fueron enviadas al dato seguro que el cliente tiene registrado en el banco.
- Se recomienda por seguridad realizar cambio de clave para el ingreso a Internet PB.
- Se recomienda acercarse a la oficina más cercana Avvillas, con el fin de realizar actualización de datos personales, así como también generar el cambio de clave de la tarjeta debido para retiros”

Respuesta: Respecto al contenido de las comunicaciones emitidas por el Banco AV VILLAS, me atengo al contenido expreso de las mismas.

Hecho Decimo:

10. Como requisito de procedibilidad se adjunta Acta de Acuerdo parcial No.02852 del 24 de mayo de 2021 del Centro de Conciliación y Arbitraje de la Universidad Santiago de Cali, ciudad de Cali, donde el comité jurídico del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., a través de su apoderada judicial la doctora BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA, determinaron reintegrarle al Convocante WILLIAM VON ROSEN, la suma de DOSMILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$2.800.000), lo cuales habían transferido desde su cuenta de ahorros sin autorización el 29 de diciembre de 2020.

Respuesta: No es cierto en la manera como esta redactado, lo cierto es lo expresamente consignado en el Acta de Aclaración adjunta y que fue suscrita por el director del centro de conciliación:

En cuanto al **ACUERDO PARCIAL**, se corrige de la siguiente forma:

El conciliador deja constancia que la doctora apoderada judicial la doctora BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA, identificada con la cedula de ciudadanía número 52.220.107 expedida en Bogotá, obrando en calidad de representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., expone el siguiente acuerdo parcial:

Con respecto a la pretensión del convocante señor WILLIAN VON ROSEM MARCILLO, descrita en el hecho número siete (7) de esta audiencia de conciliación, el comité jurídico del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., a través de su apoderada judicial la doctora BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA, identificada con la cedula de ciudadanía número 52.220.107 expedida en Bogotá, donde el Banco como atención al cliente y por tratarse de un acuerdo comercial, decidió reembolsar esta suma de dinero reclamada, situación que de ninguna manera debe de interpretarse como una aceptación de responsabilidad por parte del banco, LA SUMA DE DOS MILLONES OCHOCIENTOS MIL PESOS (\$ 2.800.000) mcte, en la cuenta de ahorros de titularidad del convocante número 152790387 donde hicieron la trasferencia, a la parte CONVOCANTE, en mención y que dicha suma de dinero serán abonados a la cuenta de ahorros del convocante señor WILLIAN VON ROSEM MARCILLO, identificado con la cedula de ciudadanía número 16.237.852, cuya cuenta de ahorros es la numero 152790387 del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de esta AUDIENCIA DE CONCILIACION.

A LAS PRETENSIONES

Me OPONGO a la prosperidad de todas y cada una de las declaraciones, pretensiones y condenas en contra del Banco Comercial AV Villas S.A., en razón a que las transacciones efectuadas el 19 de Diciembre de 2020 afectando las Cuenta de Ahorros No. 15***0265 y 15***0387, en cuantía total de \$19.900.000,00, no son atribuibles al incumplimiento contractual o a falta de la diligencia profesional del Banco AV Villas S.A., pues para que las transacciones reclamadas se realizaran de manea exitosa, fue requerida información de autenticación (usuario y claves), de conocimiento exclusivo del cuentahabiente, bajo su custodia y cuidado.

En consecuencia, solicito se condene al demandante a las costas del proceso, de conformidad con de las siguientes excepciones:

1. FALTA DE INTEGRACION DEL LITISCONSORCIO NECESARIO POR PASIVA:

Al respecto, el Artículo 61 del Código General de proceso, señala sobre el LITISCONSORCIO NECESARIO E INTEGRACIÓN DEL CONTRADICTORIO:

“Cuando el proceso verse sobre relaciones o actos jurídicos respecto de los cuales, por su naturaleza o por disposición legal, haya de resolverse de manera uniforme y no sea posible decidir de mérito sin la comparecencia de las personas que sean sujetos de tales relaciones o que intervinieron en dichos actos, la demanda deberá formularse por todas o dirigirse contra todas; si no se hiciere así, el juez, en el auto que admite la demanda, ordenará notificar y dar traslado de esta a quienes falten para integrar el contradictorio, en la forma y con el término de comparecencia dispuestos para el demandado.
En caso de no haberse ordenado el traslado al admitirse la demanda, el juez dispondrá la citación de las mencionadas personas, de oficio o a petición de parte, mientras no se haya dictado sentencia de primera instancia, y concederá a los citados el mismo término para que comparezcan. El proceso se suspenderá durante dicho término...”

Así las cosas, considerando que se encuentra acreditado que las transferencias reclamadas fueron dirigidas a la cuenta de Ahorros cuenta móvil número 518994475 en el Banco AV VILLAS de titularidad de quien se identificó como KEVIN ANDREY ARIAS ARISTIZABAL con la cédula de ciudadanía número 1075677632, debe ordenarse su vinculación.

Es importante precisar que la cuenta de ahorros cuenta móvil número 518994475 abierta en el Banco AV VILLAS por quien se identificó como KEVIN ANDREY ARIAS ARISTIZABAL con la cédula de ciudadanía número 1075677632, es una cuenta legítima, como se observa en los documentos aportados para la apertura y que se aportan como prueba:

SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Fecha 2020/12/03

Código Oficina: 510

Tipo de Solicitante: Titular



INFORMACIÓN BÁSICA						
Tipo Identificación	Cedula Ciudadania		Número de Identificación	1075677632		
Primer Nombre	Segundo Nombre		Primer Apellido	Segundo Apellido		
KEVIN	ANDREY		ARIAS	ARISTIZABAL		
Sexo	Fecha Expedición Documento	Lugar Expedición Documento	Lugar de Nacimiento	Nacionalidad		
Masculino	2013/10/24	ZIPAQUIRA	ZIPAQUIRA	Colombia		
Otro País de Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Estado Civil	No. personas a cargo	Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente		
Colombia	1995/10/23	Soltero	0	Arrendada		
Barrio de Residencia	Dirección Residencia		Teléfono Residencia			
conquistadores	CL 34 64 a 137					
Ciudad (Departamento) de Residencia	Número Celular					
MEDELLIN (ANTIOQUIA)	3502872038					
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral		Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados		
kevinarias03@hotmail.com		coordinador de seguridad salud		Técnico		

Fecha	2020/12/03	Oficina	Medellin Unicentro	510	Jornada	Diurna	Hora	10:46:02 am	Atendido Por	1037602447
Nombre del Cliente					Tipo ID		No. de Identificación			
ARIAS ARISTIZABAL KEVIN ANDREY					C		1075677632			
Nombre de quien firma					Número de Identificación					
Kevin Andrey Arias Aristizabal.					1075677632.					
Firma										
Autorizo el uso de mi firma para realizar el proceso de visación en todos los productos que poseo con el Banco										

De otra parte, debe tenerse en cuenta que en enero de 2021, con posterioridad a los hechos de la demanda, KEVIN ANDREY ARIAS ARISTIZABAL se presentó en la Oficina Palmira del Banco AV Villas y manifestó:

“manifiesto que el señor WILLIAM ROSE realizó una consignación por \$19.950.000 y otra de \$2.400.00 por motivo de una deuda de \$60.000.000....” Tal y como consta en la comunicación adjunta suscrita por el mismo con firma y huella:

06/01/2021

Manifiesto que el señor William Rose realizó una consignación por 19'950.000 y otra de 2'400.000 por el motivo de una deuda de 60'000.000.

El motivo de la deuda se debe a una sociedad entre mi familia y el señor Diego Naranjo bajo la razón social de DHD colisiona taller multimarca, un taller de mantenimiento de vehículos livianos ubicado en la Av. bolivariana.

Los Retiros posteriores los realice personalmente con el fin de abonar a deudas generadas por la sociedad mencionada.



CC. 1075677632
Cel 3502872034



De lo anterior el Banco realizó la validación de plena identidad (procedimiento who is who) del señor KEVIN ANDREY ARIAS.

 TARJETA TOMA DE HUELLAS VALIDACIÓN DE IDENTIFICACIÓN		
Firma 	Huella Dactilar 1 	Huella Dactilar 2 

PORTECO S.A.

2.CULPA EXCLUSIVA DEL DEMANDANTE:

La jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia a la cual haré referencia más adelante, sobre el sistema de responsabilidad Bancaria para el caso de defraudación por transacciones electrónicas, ha reconocido que no se trata de una responsabilidad automática o lo que se pudiera denominar una

responsabilidad objetiva, se trata desde luego de una responsabilidad profesional y en ese sentido, también hay unos elementos en juego que deben ser considerados donde el cuentahabiente en lo que a él corresponde asume el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo de cualquier ilícito.

En el presente asunto se encuentra acreditadas ciertas conductas desplegadas por el señor WILLIAM VON ROSEN MORCILLO que fueron la causa de lo acaecido configurándose la excepción denominada culpa exclusiva de la víctima, factor exagerativo de responsabilidad porque rompe con el vínculo de nexo causal.

1.1 El señor WILLIAM VON ROSEN MORCILLO tenía el deber de auto proteger su información transaccional:

Las transacciones reclamadas efectuadas el 19 de Diciembre de 2020 afectando las Cuenta de Ahorros No. 15***0265 y 15***0387, en cuantía total de \$19.900.000,00, no son atribuibles al incumplimiento contractual o a falta de la diligencia profesional del Banco AV Villas S.A., pues para que las transacciones reclamadas se realizaran de manea exitosa, fue requerida información de autenticación (usuario y claves), bajo custodia y cuidado y conocimiento exclusivo del cuentahabiente.

1.2 Desatención a las recomendaciones del Banco - El Demandante no dio oportuno aviso:

El demandante no dio aviso inmediato permitiendo con su actuar tardío que las transacciones que reclama cursaran con éxito.

Al respecto, el **REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL** señala:

“...Artículo 26. Son obligaciones del Cliente:

26.9 En caso de pérdida de los medios y/o canales para el manejo de la Cuenta Móvil o de hechos ilícitos sobre los mismos, notificar inmediatamente por la vía más rápida y por escrito al BANCO para que éste pueda tomar las medidas convenientes, sin perjuicio del aviso a las autoridades competentes, suministrando la información que EL BANCO requiera para validar la autenticidad de la solicitud. EL BANCO no asumirá el valor ni el costo de las transacciones que se realicen sobre la Cuenta Móvil antes del aviso de que trata esta estipulación. EL BANCO podrá bloquear la Cuenta Móvil ante la solicitud de cualquier persona distinta del Cliente que manifieste la incapacidad de éste para realizar personalmente la gestión de bloqueo y suministre la información que solicite EL BANCO; el desbloqueo de la cuenta sólo se producirá por solicitud personal y escrita del Cliente o de apoderado debidamente constituido.”

Debe tenerse en cuenta que como lo expusimos al pronunciarnos sobre los hechos de la demanda, con antelación a las operaciones que se reclaman, el Banco envió diferentes notificaciones al número celular registrado por el cliente, que debieron alertar al señor WILLIAM VON ROSEN MORCILLO, quien contó con tiempo suficiente para comunicarse con el Banco, solicitar el bloqueo del producto y evitar las operaciones reclamadas.

Solo hasta el 21 de Diciembre de 2020 el señor WILLIAM VON ROSEN MORCILLO se comunicó con el Banco AV Villas para informar de las transacciones no reconocidas efectuadas con cargo a su cuenta de ahorros.

Se concluye entonces que si las transacciones objeto de la presente demanda son fraudulentas no hacen parte de las acciones u omisiones del Banco y que tienen como causa exclusiva la conducta del demandante.

Sobre el tema la Sentencia del 11 de marzo de 2010, de la Corte Suprema de Justicia Sala de Casación Civil M.P. Arturo Solarte Rodríguez Ref. 1100102030002010-00320-00 mencionó:

"En todo caso, se debe tener presente también que el particular régimen que se ha reseñado no comporta, ni mucho menos, un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria, ni una indebida generalización de los criterios objetivos de imputación, pues es bien sabido que la institución financiera puede ejercer su derecho de defensa en orden a desvirtuar algunos de los presupuestos de la pretensión indemnizatoria, y en ese sentido, aunque en ocasiones no le sea admitido acreditar su propia diligencia –caso del incumplimiento de obligaciones de resultado-, siempre podrá desplegar una amplia labor en el campo probatorio para acreditar, v.gr., que el perjuicio reclamado no ha existido o que la causa del daño que se le imputa no se encuentra en sus acciones u omisiones sino en la conducta exclusiva del cuentacorrentista o de sus vinculados o, en fin, que el daño ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible, ajeno, además, al círculo de control que corresponda a su actividad." (subrayado fuera de texto)

En igual sentido, la misma Corporación en la Sentencia SC18614-2016 de diciembre 19 de 2016 Rad. 5001-31-03-001-2008-00312-01 Magistrado Ponente: Dr. Ariel Salazar Ramírez señaló:

"...Desde luego que consumada la defraudación, el Banco para exonerarse de responsabilidad, debe probar que esta ocurrió por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes, que con su actuar dieron lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias u otras operaciones que comprometieron sus recursos, pues amén de que es este 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 (C. Co., art. 835), pues se presume la buena fe «aún la exenta de culpa»"

En estos términos, es evidente que se configura la denominada culpa exclusiva de la víctima, pues no son pocas la acciones y omisiones efectuadas por el demandante, las cuales, causaron de forma exclusiva el riesgo que posibilitó la defraudación en sus cuentas, eximiendo de toda responsabilidad al Banco.

1.3 Incumplimiento del contrato por parte de la demandante por no custodiar sus claves para transar

EL CLIENTE puede manejar y/o utilizar los productos y servicios que ofrece EL BANCO, a través de los Medios y Canales de Distribución que éste establezca tales como Internet, sistemas de Audiorespuesta (IVR), dispositivos móviles, POS y cajeros automáticos (ATM), claves temporales OTP, tarjeta(s) débito que requieren de números de identificación personal (NIP) también conocidos como Clave(s) NIP, Password, o Contraseña(s) y tarjetas y dispositivos que incorporen tecnología sin contacto (TISC) tales como manillas de pago. El uso o utilización de los Medios y Canales de Distribución se sujetará a las condiciones publicadas por EL BANCO en su página web www.avillas.com.co los cuales forman parte del contrato

Es obligación del CLIENTE atender las instrucciones de operación de los Medios y Canales de Distribución y medios que indique EL BANCO, así como las recomendaciones sobre seguridad, tales como, Asignar personalmente y sin intervención de terceros la(s) Clave(s) tan pronto reciba el(los) producto(s) respectivo(s) y cambiarla(s) por lo menos una vez al mes.

La(s) Clave(s) es(son) confidencial(es) e intransferible(s) y de uso exclusivamente personal del CLIENTE. Por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a custodiarla(s) en estricta reserva y a no darla(s) a conocer a terceros, de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido. Para el efecto, se obliga a tomar todas las precauciones encaminadas a evitar que terceras personas conozcan la(s) Clave(s), tales como memorizarla(s) y no anotarla(s), no digitarla(s) en presencia o por solicitud de terceros bajo ninguna circunstancia, no asignar Clave(s) con datos evidentes tales como año o fecha de nacimiento, evitar y/o prevenir situaciones que lo conviertan en víctima de hechos delictivos y, en general, atender las recomendaciones de seguridad que imparta EL BANCO cerciorándose que dichas recomendaciones provienen del BANCO.

La única identificación del CLIENTE para la realización de transacciones y consultas de las cuentas corrientes y de ahorro y para afectar los cupos de crédito a través de los medios y canales electrónicos que exigen clave o contraseña tales como teléfono móvil, Internet y tarjeta débito, es dicha clave o contraseña la cual constituye para los efectos legales una firma electrónica del CLIENTE.

Para la realización exitosa de las transacciones objeto de reclamación, fue requerido la autenticación (usuario y clave), en el portal de Internet Personas (PB), así como las de las claves temporales, las cuales son de conocimiento exclusivo del cliente.

Como se expuso al referirnos a los hechos de la demanda, se trata de una cuenta de ahorros, estado vigente, de tipo individual, es decir, es aquella que se abre a nombre de una sola persona cuya firma se registra, siendo ésta la única autorizada para el manejo de la cuenta.

La cuenta móvil se encuentra regulada por el REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL-CUENTA MOVIL, estableciendo entre otras las siguientes obligaciones:

Artículo 26°. Son obligaciones del Cliente:

26.5 Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido.

26.7 No permitir la colaboración de terceros para la utilización de los medios y/o canales electrónicos que faciliten o los pongan en capacidad de conocer las claves o contraseñas.

Así las cosas, encuentra probado que voluntaria o involuntariamente la demandante incumplió su obligación contractual, cuando perdió la custodia y guarda de la clave OTP, recayendo entonces el daño alegado en el ámbito de la culpa y el incumplimiento de la misma.

Al respecto es necesario tener en cuenta las conclusiones de la investigación interna realizada por el Banco:

Teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación realizada:

- *Para la realización exitosa de las transacciones objeto de reclamación, fue requerido la autenticación del cliente en el aplicativo (documento de identificación y clave).*
- *Para la realización de las transferencias a cuenta, se requiere previa asociación de las cuentas.*
- *Las notificaciones de asociación de cuentas y transferencias de fondos fueron enviadas al dato seguro que el cliente tiene registrado en el banco.*

1.4 El demandante desatendió las instrucciones y recomendaciones impartidas por la entidad vigilada para el manejo del canal:

El demandante no siguió las instrucciones y recomendaciones de seguridad puestas a su disposición, conocidas y aceptadas al momento de realizar la inscripción al canal virtual:

La ley 1328 de 2009 REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO en el artículo 6 estableció las PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIAS POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS entre las cuales están las siguientes:

- c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.*
- d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.*

Así las cosas, no cabe duda de la obligación que tenemos los usuarios de internet para informarnos y cumplir con las medidas de seguridad que además son públicamente conocidas, para evitar ser víctimas de fraudes informáticos.

De otra parte, el **REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL** que rige para la cuenta de ahorros No. 509***726 de la que es titular el demandante, señala:

“CAPITULO VII. Condiciones para el manejo de los medios y canales electrónicos

Artículo 22. La utilización de los medios y canales electrónicos se sujetará a los términos y condiciones previstos en los reglamentos de los mismos; la utilización de tales medios y/o canales por parte del Cliente implican la aceptación de dichos reglamentos. EL Cliente tendrá a su disposición el(los) reglamento(s) del (de los) medio(s) y canal(es) electrónico(s) que en la página web del BANCO www.bancoavvillas.com.co y podrá solicitarlo(s) en las oficinas de atención al público del BANCO.”

Cuando el señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO** se inscribió en La Zona Transaccional o PB (Personal Banking), canal virtual del Banco AV Villas oprimió ACEPTAR, ante la siguiente afirmación:

“Declaro que he leído y acepto la totalidad de las condiciones contenidas en el reglamento y condiciones para uso del servicio”;

Dentro de los Términos y condiciones informados al cliente en el contrato de aceptación de este servicio se encuentra el compromiso por parte del cliente de consultar frecuentemente la página www.bancoavvillas.com.co en internet.

“...Política No.16

Para todos los efectos derivados del presente, el cliente acepta y se somete a las normas contenidas en la página www.bancoavvillas.com.co de internet, las correspondientes a los reglamentos y contratos de los productos y servicios del BANCO AV VILLAS y la legislación aplicable en la República de Colombia. El cliente acepta que el BANCO le notifique cualquier tipo de información, decisión o modificación de los procedimientos, las condiciones y los términos de sus productos y servicios, a través de la página www.bancoavvillas.com.co en internet o de cualquier otra red informática.”

En el portal en Internet los clientes y usuarios del Banco AV Villas, pueden consultar libremente las recomendaciones de seguridad,

En la página web www.bancoavvillas.com.co se encuentran publicadas las instrucciones y recomendaciones para operar de forma segura en el canal virtual:



Entre otras las recomendaciones son:

(...)

- Para ingresar a la página del Banco AV Villas hazlo siempre digitando la siguiente dirección: www.bancoavvillas.com.co
- **Si recibes un correo sospechoso repórtalo reenviándolo al correo: seguridadinfo@bancoavvillas.com.co o comunicándote con nuestro contact center Aquí**
- Siempre mantén actualizado tu navegador para evitar problemas de seguridad.

Dentro de la Zona de Consultas y Transacciones Ten en cuenta:

1. Verifica siempre que en la parte superior o inferior del navegador aparece el icono de un candado cerrado. De lo contrario no realices ninguna transacción.
2. Verifica que la dirección electrónica que está accediendo empieza con las siglas “https” es decir que además cuenta con una letra “s”.

3. Al finalizar una transacción por Internet asegúrate de cerrar la sesión, borra los archivos temporales y NUNCA almacenes contraseñas en el navegador.
4. Cuando compres por internet **has tus transacciones desde un computador seguro** y verifica que el sitio donde dejas la información de tu tarjeta es un sitio web de confianza.
5. Educar a los menores de edad: Es importante que los padres eduquen a sus hijos sobre los peligros que pueden correr al intercambiar información personal.
6. **Usa antivirus y antispyware: Existen software para proteger tu equipo tanto pagos como gratuitos. Lo importante es asegurarte que tengas uno para reducir el riesgo de software malicioso.**
7. Recuerda que el Banco AV Villas NUNCA te contactará para solicitarte información confidencial como las contraseñas de tus cuentas, a través del teléfono, del correo electrónico o de cualquier otro medio.
8. Si tienes dudas acerca los consejos de seguridad utiliza nuestro centro de ayuda.”

**Banco AV Villas**

BA NCO AV VILLAS - INTERNET

 CONSULTAS & TRANSACCIONES

 REGÍSTRATE

Recomendaciones de Seguridad

- ✓ Evita hacer operaciones bancarias desde computadores públicos o desconocidos como, cafés internet, aeropuertos, hoteles o universidades.
- ✓ Crea o cambia todas tus contraseñas con símbolos, números, mayúsculas y minúsculas y procura cambiarlas periódicamente.
- ✓ Para ingresar a la página del Banco AV Villas hazlo siempre digitando la siguiente dirección: www.bancoavillas.com.co
- ✓ Si recibes un correo sospechoso repórtalo reenviándolo al correo: seguridadinfo@bancoavillas.com.co o comunicándote con nuestro contact center [Aqui](#)
- ✓ Siempre mantén actualizado tu navegador para evitar problemas de seguridad.

Dentro de la Zona de Consultas y Transacciones Ten en cuenta:

- ✓ Verifica siempre que en la parte superior o inferior del navegador aparece el icono de un candado cerrado. De lo contrario no realices ninguna transacción.
- ✓ Verifica que la dirección electrónica que está accediendo empieza con las siglas "https" es decir que además cuenta con una letra "s".
- ✓ Al finalizar una transacción por Internet asegúrate de cerrar la sesión, borra los archivos temporales y NUNCA almacenes contraseñas en el navegador.
- ✓ Cuando compres por internet has tus transacciones desde un computador seguro y verifica que el sitio donde dejas la información de tu tarjeta es un sitio web de confianza.
- ✓ Educar a los menores de edad: Es importante que los padres eduquen a sus hijos sobre los peligros que pueden correr al intercambiar información personal.
- ✓ Usa antivirus y antispyware: Existen software para proteger tu equipo tanto pagos como gratuitos. Lo importante es asegurarte que tengas uno para reducir el riesgo de software malicioso.
- ✓ Recuerda que el Banco AV Villas NUNCA te contactará para solicitarte información confidencial como las contraseñas de tus cuentas, a través del teléfono, del correo electrónico o de cualquier otro medio.
- ✓ Si tienes dudas acerca los conceptos de seguridad utiliza nuestro centro de ayuda.

 CHAT

<https://www.avillas.com.co/wps/portal/avillas/comercio/acerca-avillas/recomendaciones-de-seguridad>
[BANCO COMERCIAL AV VILLAS SA \[CO\]](#)
[Buscar...](#)

[Preferencia Defensa Judicial](#)
[SENTENCIA SC18614-2016 DE ...](#)
[Phishing - Buscar con Google](#)
[Aplicaciones](#)
[Banco AV Villas | Intranet Corp...](#)
[Banco AV Villas - Recomen...](#)

[Edición](#)
[Ver](#)
[Favoritos](#)
[Herramientas](#)
[Ayuda](#)

[alexandra](#)
[Anterior](#)
[Siguiente](#)
[Opciones ▾](#)

[AHORRO E INVERSIÓN](#)
[PRÉSTAMOS](#)
[TARJETAS](#)
[CRÉDITO HIPOTECARIO](#)
[SIMULADORES](#)
[TUPLÚS](#)
[SEGUROS](#)
[★ CLIENTE PREFERENTE](#)

[ACERCA-AVILLAS](#) / [RECOMENDACIONES-DE-SEGURIDAD](#)

Recomendaciones de Seguridad

[Canales Digitales](#)
[Nuestras Comunicaciones](#)
[Audiovillas](#)
[Cajeros Automaticos](#)
[Corresponsales No Bancarios](#)
[Oficinas](#)
[Medios De Pago](#)





Abre nuestros links en correo o SMS

.. CON TOTAL TRANQUILIDAD ..



Tu seguridad es muy importante para el Banco AV Villas, por eso te invitamos a conocer las recomendaciones que debes tener en cuenta cuando recibas comunicaciones con links o enlaces que amplían información sobre nuestros productos, servicios y canales; así podrás asegurarte que fueron enviadas por el Banco.

Cuando recibas un mail o correo electrónico con link siempre verifica que:

Es un hecho notorio y por ende de público conocimiento que los Bancos informan a sus clientes acerca de la necesidad de mantener secreta su clave de acceso al portal transaccional del Banco en Internet, nombre de usuario y la contraseña o clave de sus Tarjetas Débito o crédito. La utilización de un antivirus actualizado y licenciado, la precaución en el uso del correo electrónico, entre otros son controles mitigan el riesgo asumido por cada persona que decida navegar por internet.

Frente a los errores que aduce la accionante haber cometido el Banco, es menester hacer claridad que, el éxito de las operaciones reclamadas obedeció al suministro acertado y sin error del Usuario, Contraseña de acceso al canal, Claves temporales (OTP) elementos bajo custodia y conocimiento exclusivo del titular de la cuenta.

Dado lo anterior, no sobra recordar lo expuesto en el fallo proferido el 8 de enero de 2013 por la Superintendencia Financiera¹, en ejercicio de sus funciones jurisdiccionales, el cual, siguiendo el mismo sentido de la presente excepción, expone que:

*“(…) corresponde a la entidad financiera acreditar que el demandante ha actuado culposamente, con descuido o negligentemente al **desatender sus obligaciones contractuales**, como sería el **omitir las recomendaciones de seguridad** para el manejo de los diferentes canales transaccionales puestos a su disposición, exponiendo la confidencialidad de su clave o NIP.” (Negrilla fuera del texto)*

3.DEBIDA DILIGENCIA DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS - CUMPLIMIENTO DEL BANCO AV VILLAS EN LA SEGURIDAD Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

3.1 El Banco Comercial AV Villas cuenta con una plataforma tecnológica segura

La investigación realizada al interior del Banco demuestra que los mecanismos de seguridad con los que cuenta para brindarle seguridad a sus clientes y usuarios, nunca fue vulnerado, accedido o penetrado por algún tipo de intruso.

En efecto, en el presente caso, el portal PB (Personal Banking) del Banco AV Villas no fue sujeto de vulneración ni de ataque por parte de ciber – delincuentes que permitieran la causación de los perjuicios reclamados.

El Banco Comercial AV Villas cuenta con una plataforma tecnológica lo suficientemente segura y que lo posiciona como líder en materia tecnológica en el sector financiero para que sus clientes transen a través de canales electrónicos.

Respecto a la seguridad de los componentes del ambiente tecnológico del Banco que soportan el canal de Internet, la entidad ejecuta los siguientes mecanismos de prevención, control, y monitoreo contra amenazas externas que tengan como objetivo comprometer la confidencialidad, integridad, y disponibilidad y privacidad de la información:

- Control de acceso de red a través de Firewall perimetral
- Sistema de IPS (Sistema detector de intrusos por sus siglas en ingles)
- Ejecución periódica de escaneo de vulnerabilidades y remediación de las mismas.
- Ejecución periódica de pruebas de intrusión ejecutadas por un tercero especializado.
- Implementación de estándares de seguridad definidos por el Banco para el aseguramiento (en términos de seguridad informática) de los componentes tecnológicos que soportan el sistema en internet.
- Monitoreo de eventos de seguridad los 7 días de la semana, las 24 horas del día con el fin de identificar y mitigar oportunamente amenazas externas.

Como prueba de las anteriores afirmaciones se adjuntan una Certificación de cumplimiento del Estandar ISO 27001 emitida por el Director de Seguridad de la Información del Banco AV Villas con anexos.

3.2 El Banco Comercial AV Villas cuenta servicios adicionales que hacen las operaciones más seguras:

- **Alertas transaccionales a celular:** por medio de este servicio se reporta al celular a través de un mensaje de texto, proveniente del código 85228, y al correo electrónico registrados todas las asociaciones, retiros, claves OTP para transar, generadas desde la cuenta.
- **Monitoreo de transacciones inusuales:** Todas las transacciones que se realizan son monitoreadas por el Banco.

- **Servicio al Cliente:** El Banco pone a disposición de sus clientes un servicio de Contact Center las 24 horas del día los 7 días de la semana, por medio del cual puede realizar el bloqueo de sus productos y servicios, adicionalmente podrá recibir toda la asesoría que requiera en cualquier trámite con el Banco.
- **Información oportuna y detallada:** Los Clientes del Banco AV Villas Pueden consultar en cualquiera de los canales ofrecidos por el Banco su saldo y últimos movimientos para verificar cualquier transacción realizada. Así mismo, puede ir a cualquier oficina del Banco a pedir extractos de sus cuentas.

3.3 El Banco Comercial AV Villas cuenta con un Segundo factor de autenticación que permite aumentar notablemente la seguridad en el acceso a los servicios - Estrategia de Seguridad Transaccional –

El Banco AV Villas es pionero de la banca colombiana en implementar la “Clave Temporal OTP” (del inglés One-Time Password) esta novedosa herramienta se une a la Tarjeta con Chip, que el Banco AV Villas fue el primero del sector financiero en poner a disposición de los clientes, la cual aumenta la seguridad de los clientes porque disminuye la posibilidad de clonación frente a las que usan sólo la banda magnética.

Esta seguridad consiste en un código de seguridad compuesto por ocho (8) dígitos, generados aleatoriamente por el sistema del banco y enviado al cliente de forma gratuita, a sus datos Seguros, para que este pueda autenticar sus transacciones o registros. Los Datos Seguros corresponden al **Número de Celular y/o Correo Electrónico** registrados del cliente; es por ello que el correo electrónico y el número celular del usuario se convierten en un componente vital de información debido a que son los canales de comunicación definidos para recibir de manera confidencial y sin costo alguno, la información transaccional por parte de la entidad financiera.

Las OTP se generan en la Zona Transaccional previa autenticación con el usuario y clave; Estas son la herramienta de validación de identidad del cliente, ya que es él quien las crea personalmente y solo él conoce las respuestas correctas.

En el presente caso los Datos Seguros registrados por el cliente corresponden al Número de Celular 03158933153 y como se encuentra acreditado con el log de notificaciones adjunto a la presente demanda, a estos datos seguros se enviaron los mensajes de notificación de las Claves temporales (OTP) con la cual el 17 de diciembre de 2020 se autorizó la asociación de la cuenta a donde se enviaron los recursos dos días después.

4. HECHO IMPREVISIBLE E IRRESISTIBLE DE UN TERCERO - ILEGITIMIDAD DE LA PARTE PASIVA

Si las transacciones materia del presente litigio, en las que se utilizó la información bajo custodia y conocimiento del señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO**, que son, se reitera, personales e intransferibles, no fueron realizadas por el mismo o por alguien de su entorno familiar, resultaría forzoso concluir que existió la participación de un tercero “delincuente”.

Se trataría en este caso de una tercera persona absolutamente ajena a la relación contractual existente entre el cliente aquí demandante y el Banco demandado, que es la causante del daño sufrido.

El hecho de ese tercero interrumpiría la relación de causalidad necesaria para estructurar la responsabilidad civil contractual requerida en la demanda, porque su conducta por sí sola causó el daño, o porque su conducta concurre con la culpa de la víctima, y en tales casos la responsabilidad civil se desplaza hacia el tercero o se comparte con la víctima misma, en este caso al demandante.

Por lo anterior, quien debe devolver los dineros sustraídos no es el Banco AV Villas sino el beneficiario de la transacción ejecutada o el defraudador.

De otra parte se encuentra probada la actuación determinante de la Compañía Celular contratada por el demandante, cuando permitió la reposición de Sim Card asociada al celular del señor **WILLIAM**

VON ROSEN MORCILLO, facilitando que terceros obtuvieran acceso a los mensajes e información dirigida en confidencialidad al número celular e imposibilitando que el titular de la línea pudiera acceder a la misma; situación que no corresponde a la esfera de la entidad financiera.



Bogotá, 11 de Enero de 2021

Señor (a):
WILLIAM ROSEN

CUN: 4433201027143033

Motivo: Derecho de Petición- Línea 3158933153

Gracias por ponerse en contacto con Movistar, para nosotros es de gran importancia recibir y atender sus solicitudes, dándonos la posibilidad de mejorar nuestro servicio. En respuesta a su comunicación presentada en donde nos manifiesta (*inconformidad cambio de sim card...*) le informamos:

Le informamos que, por políticas de seguridad del correcto uso de las líneas activas en Movistar, el proceso de suspensión o cambio de sim card se genera por el titular tras una validación de datos los cuales se encuentran consignados en el sistema y que son aportados por el titular del servicio, esto a fin de evitar usos inapropiados ante una situación determinada, donde efectivamente registra un cambio de sim card para el día 17/12/2020.

Nota: la presente es una respuesta automática.

5. EXCEPCION GENERICA O INNOMINADA

Pido al Despacho que al momento de fallar de fondo declare aquellas excepciones que de oficio se establezcan, en términos del artículo 282 del Código General del Proceso.

PRUEBAS

Solicito que se tengan como pruebas las siguientes:

1. DOCUMENTALES

- REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL versión vigente desde 23 de junio de 2016
- Contrato de aceptación de servicios para usar la banca en línea (contiene los términos y condiciones aceptados por el cliente cuando realizó su inscripción en el canal de internet.)
- Anexo CONTROLES DE SEGURIDAD IMPLEMENTADOS EN INTERNET PB (PERSONAL BANKING)
- Certificación del cumplimiento del Estandar ISO27001 suscrito por el Director de Seguridad de la información del Banco con anexos.
- Captura de pantalla de las recomendaciones y medidas de seguridad anunciadas en el la página web del Portal Transaccional del Banco AV Villas: <https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/canales/internet/>
- Captura de pantalla de las recomendaciones y medidas de seguridad anunciadas en el la página web del Portal Transaccional del Banco AV Villas: <https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/banco/acerca-avvillas/recomendaciones-de-seguridad/>

2. DOCUMENTALES

- Carpeta que contiene el Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco AV VILLAS, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia. Y la identificación de la Representante Legal
- Solicitud de productos y vinculación, persona natural suscrito el 12 de Mayo de 2018
- Reglamentos de cuenta Móvil

- Carpeta que contiene el Informe de investigación Interna con los siguientes log y bitácoras analizados:
Movimientos cuenta de ahorros y Notificaciones Generadas
Bitácora transaccional canal pb
- Carpeta que contiene los documentos suscritos para la apertura de la cuenta de ahorros 518994475 de Kevin Andrey Arias
- Extracto o estado de cuenta del mes de diciembre de 2020 de la cuenta de ahorros 518994475 de Kevin Andrey Arias
- Solicitud de productos “actualización de datos persona natural”
- Carpeta con las Respuestas emitidas por el Banco.
- Carta de solicitud desbloqueo cuenta de fecha 23 diciembre 2020 suscrita por WILLIAM VON ROSEN
- Carpeta que contiene los extractos de la cuenta de ahorros de titularidad de WILLIAM VON ROSEN *****0265 Y *****0387 desde junio a diciembre de 2020
- Acta 02852 Aclaratoria del acuerdo de conciliación celebrado en mayo 2021
- Carta de fecha enero 06 2021 suscrita por KEVIN ANDREY ARIAS
- Formato de Declaración operaciones en efectivo del 19 diciembre 2020 de Kevin Andrey Arias con la constancia del retiro de los recursos.
- Archivo pdf que contiene la tarjeta de registro de firmas de Kevin Andrey y validación de identidad

3. INTERROGATORIO DE PARTE.

Solicito al despacho se sirva fijar fecha y hora para realizar interrogatorio al demandante señor **WILLIAM VON ROSEN MORCILLO**

4. DECLARACIÓN DE TERCERO

Con las formalidades legales establecidas en los artículos 212 y s.s. del C.G.P, se sirva citar y hacer comparecer a las siguientes personas:

1. A las funcionarias CLAUDIA MILENA GUTIÉRREZ VELÁSQUEZ y/o LINA FERNANDA ROMERO ROMERO en calidad de analistas de la Dirección de Gestión de Fraudes de la Gerencia de Seguridad Bancaria del Banco Comercial AV Villas, quien se puede notificar en la carrera 13 No. 26 A-47, piso uno de Bogotá, correo electrónico VelasquezCM@bancoavillas.com.co con el objeto que declaren lo que les conste sobre la investigación interna, los hechos de la demanda, la Contestación y Excepciones de la misma, al tenor del Interrogatorio que se les formulará en la respectiva Audiencia.

NOTIFICACIONES

Mi poderdante y la suscrita recibiremos notificaciones en los correos electrónicos riverab@bancoavillas.com.co y notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co y en la Carrera 13 No. 26 A- 47, piso 1º de Bogotá D.C.,

Atentamente,

BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA

C.C No. 52.220.107 de Bogotá

T.P No.93.262 del C.S de la J.