

Juzgado 45 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C.

De: Edwin Alberto Herrera Sandino <herreraea@bancoavillas.com.co>
Enviado el: lunes, 3 de mayo de 2021 5:44 p. m.
Para: Juzgado 45 Civil Circuito - Bogotá - Bogotá D.C.
Asunto: RV: CONTESTACION DEMANDA Radicado No. 2021-0055 Demandante: MAURICIO BLANCO TELLEZ C.C. No. 79.346.739 PARTE 1
Datos adjuntos: certificado superfinanciera abril 2021.pdf; SOLICITUD DE VINCULACION.pdf; topes_vigentes.pdf; bloqueos.pdf; reexpedicion.pdf; Copia de DATOS_MAESTROS_21993881.xls; CONTESTACION DEMANDA MAURICIO BLANCO TELLEZ.pdf

***** 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.

De: Edwin Alberto Herrera Sandino
Enviado el: lunes, 3 de mayo de 2021 4:44 p. m.
Para: j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co
CC: martha.gutierrezsanchez@gmail.com; Lidia Esperanza Rodriguez Correa <RodriguezLE@bancoavillas.com.co>
Asunto: CONTESTACION DEMANDA Radicado No. 2021-0055 Demandante: MAURICIO BLANCO TELLEZ C.C. No. 79.346.739 PARTE 1

Doctora

GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA
JUEZA

Correo electrónico: j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co
Carrera 10# 14-30 - Piso 7 Edificio Jaramillo Montoya
Bogotá

E. S. D.

Referencia: VERBAL (RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL)
Radicado No. 2021-0055
Demandante: MAURICIO BLANCO TELLEZ C.C. No. 79.346.739
Demandado: Banco Comercial AV Villas S.A. - Nit: 860.035.827-5

Cordial saludo.

De manera atenta, me permito remitir por este medio en archivo adjunto contestación a la demanda interpuesta por MAURICIO BLANCO TELLEZ, dentro del proceso de la referencia.

De antemano agradecemos su atención y valiosa colaboración, esperando que se tenga en cuenta lo ya manifestado, dentro de los términos legales establecidos.

Cualquier inquietud con gusto atenderé.

Cordialmente

EDWIN ALBERTO HERRERA SANDINO

Abogado

herreraea@bancoavvillas.com.co

Gerencia de Defensa Judicial Vicepresidencia Jurídica

Tel: 2419600 ext 17182

Celular: 3057062525

Banco AV Villas

Bogotá - Colombia

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 entenderá como personales y de ninguna manera son avaladas por el Banco. Gracias

De: Rosa Maria Fonseca Garcia <fonsecar@bancoavvillas.com.co>

Enviado el: lunes, 5 de abril de 2021 10:18 a. m.

Para: Edwin Alberto Herrera Sandino <herreraea@bancoavvillas.com.co>

CC: Lidia Esperanza Rodriguez Correa <RodriguezLE@bancoavvillas.com.co>

Asunto: RV: NOTIFICACION DEMANDA de MAURICIO BLANCO TELLEZ

VB-00677 VB-00677 MAURICIO BLANCO TELLEZ CÉDULA DE CIUDADANÍA 79346739 PROCESO JUDICIAL 2021-03-11 Vigente  PRINCIPAL EDWIN

ROSA MARIA FONSECA GARCIA

Secretaria de Gerencia

fonsecar@bancoavvillas.com.co

GERENCIA DEFENSA JUDICIAL

Vicepresidencia Jurídica

Teléfono: (571) 241 9600 Ext. 5628

Banco AV Villas

Bogotá D.C.

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.

De: Martha GUTIERREZ SANCHEZ <martha.gutierrezsanchez@gmail.com>

Enviado el: lunes, 5 de abril de 2021 8:30 a. m.

Para: NotificacionesJudiciales <NotificacionesJudiciales@bancoavvillas.com.co>

Asunto: NOTIFICACION DEMANDA.

***** CORREO EXTERNO:PRECAUCION AL ABRIR Y/O RESPONDER** Si usted sospecha de la procedencia y/o contenido de este correo, envíelo **ADJUNTO EN UN NUEVO CORREO** al correo de ciberseguridad ***

SEÑORES

BANCO AV. VILLAS.

Cra 13 N 26 A 47 Piso 24 Bogotá.

correo electronico: notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co

Con fundamento en el artículo 8 del decreto 806 del 4 de junio de 2020, me permito notificarle la demanda que en contra de ustedes cursa en el juzgado:

JUEZ 45 CIVIL CIRCUITO DE BOGOTA D.C.

Cra. 10 No 14-30 piso 7 edificio Herando Morales

telefono: 3424453 correo electronico ccto45bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

REF: PROCESO CIVIL ORDINARIO DE MAYOR CUANTIA, POR RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL E INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS.

DE: MAURICIO BLANCO TELLEZ CONTRA: BANCO AV. VILLAS.

RAD. 2021-055.

Para ello, me permito anexarles copia de la demanda y del auto que admite la demanda.

MARTHA GUTIERREZ SANCHEZ

ABOGADA.

Calle 19 No 4-74 oficina 1602 edificio. Coopava

cel 3104868302



Bogotá D.C.,

Doctora

GLORIA CECILIA RAMOS MURCIA

JUEZA CUARENTA Y CINCO CIVIL (45) DEL CIRCUITO DE BOGOTÁ D.C

Correo electrónico: j45cctobt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Carrera 10#14-30 - Piso 7 Edificio Jaramillo Montoya

Bogotá

Referencia: VERBAL (RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL)

Radicado No. 2021-0055

Demandante: MAURICIO BLANCO TELLEZ C.C. No. 79.346.739

Demandado: Banco Comercial AV Villas S.A. - Nit: 860.035.827-5

Asunto: **Contestación de la demanda por Banco Comercial AV Villas S.A., con oposición total a las pretensiones**, proposición de excepciones de mérito. Petición de levantamiento de medidas Cautelares.

EDWIN ALBERTO HERRERA SANDINO, abogado en ejercicio, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando en mi calidad de apoderado judicial y representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales del Banco Comercial AV Villas S.A., dentro del término de legal de veinte (20) días, según notificación del auto admisorio del 9 de marzo de 2021, en la dirección electrónica registrada por el Banco Comercial AV Villas S.A., para recibir notificaciones judiciales, esto es, notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co, recibida el día lunes **05 de abril de 2021**, procedente del correo electrónico de la apoderada de la parte demandante Martha Gutierrez Sanchez <martha.gutierrezsanchez@gmail.com>, sin haber sido copiado a la dirección electrónica del Juzgado (45)civil del circuito de Bogotá D.C., doy contestación a la demanda de la referencia, con oposición a todas y cada una de la pretensiones, formulación de excepciones de mérito y petición de levantamiento de medidas cautelares.

Consecuencialmente solicito al Juzgado denegar la totalidad de las pretensiones de la demanda, por ser manifiestamente improcedentes y la medida cautelar solicitada temeraria.

I. PARTES DEL PROCESO

Parte Demandada:

Banco Comercia AV Villas S.A. (Nit: 860.035.827-5), sociedad comercial anónima de carácter privado, entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., representada legalmente por **Edwin Alberto Herrera Sandino** representante legal para asuntos judiciales y extrajudiciales, o por quien haga sus veces, mayor de edad, vecino y residente en Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.822.498, y tarjeta profesional de abogado No. 210.278 de acuerdo con los certificados de existencia y representación legal expedidos por la Superintendencia Financiera de Colombia y la Cámara de Comercio de Bogotá. Dirección de correo electrónico para notificaciones de AV Villas S.A.: notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co; herreraea@bancoavvillas.com.co.

Parte Demandante:

MAURICIO BLANCO TELLEZ identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.346.739 Dirección de Notificaciones Judiciales Carrera 2 No 3 sur 71 casa 2B Conjunto villa

II. OPOSICIÓN A LAS PRETENSIONES Y CONDENAS:

Banco AV Villas se opone a la prosperidad de todas y cada una de las pretensiones contenidas en la demanda, por cuanto ellas carecen de fundamento legal y fáctico.

En consecuencia, solicito a su honorable despacho denegar la totalidad de las pretensiones de la demanda, por ser manifiestamente improcedentes.

Como se desarrollará a lo largo de este escrito, para realizar transacciones a través del cajero electrónico es necesario el uso de la tarjeta débito segura con chip asignada, la lectura del mencionado CHIP, la digitación del NIP asociado a la tarjeta débito información de conocimiento y uso exclusivo del cliente, por el contrario, como se desarrollará en detalle en las excepciones de mérito, además de la evidente tardanza del señor MAURICIO BLANCO TELLEZ en presentar la demanda a la que damos respuesta, es indiscutible que la pérdida reclamada por la parte actora resulta imputable únicamente a su propia incuria, así como al hecho de un tercero vinculado a aquella, aspecto este, por tanto, ajeno al círculo del control de **Banco AV Villas**.

Nos oponemos a la totalidad de las excepciones y condenas que son las siguientes:

" DECLARACIONES Y CONDENAS :

1.-Se Declare que el BANCO AV VILLAS, es civilmente responsable por el incumplimiento del contrato de la cuenta de ahorros No **No 021-99388-1 del cuenta habiente MAURICIO BLANCO TELLEZ.**

2.- se declare civilmente responsable al banco AV.VILLAS por los perjuicios que le ocasionó con el incumplimiento del contrato de cuenta de ahorros, como quiera que no tomó las medidas necesarias para que el dinero depositado en la cuenta fuese protegido y resguardado.

3- Que como consecuencia de la anterior declaración, se ordene AL BANCO AV VILLAS , realizar la reposición de los dineros consignados en la cuenta **No 021-99388-1 del cuenta habiente MAURICIO BLANCO TELLEZ.**

4- se condene a la demandada al pago de los perjuicios materiales (lucro cesante y daño emergente) y extrapatrimoniales (daño moral)

5. Se condene a la demandada a pagar los intereses generados correspondientes a la suma que se encontraba depositada desde el día 24 de diciembre de 2015 depositada en LA CUENTA DE AHORROS DEL BANCO AV VILLAS hasta el día 3 de septiembre de 2018, fecha hasta la cual mi representado hubiera podido hacer algún movimiento en su cuenta de ahorros, teniendo en cuenta los hechos narrados respecto a la pérdida de su libertad en país extranjero.

6. que se condene a la demandada al pago de los intereses moratorios desde el día 3 de septiembre de 2018, fecha en la cual mi representado a su regreso al país podía disponer de su dinero y que hasta la fecha de presentación de esta demanda no ha podido disfrutar.

7- Valores aquí descritos, los cuales se declaran bajo JURAMENTO ESTIMATORIO, de acuerdo a lo ordenado por el Artículo 206 del CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO (LEY 1564 DE 2012). La tasación razonable es la siguiente sin perjuicio de las resultas del dictamen pericial solicitado:

CONCEPTO VALOR

Perjuicios morales 50 S.M.L.V.

Daño emergente.....\$79.887.392
 LUCRO CESANTE INTERESES CORRIENTES APROX.\$80.000.000
 TOTAL APROX.....\$ 203.739.142

7.- Que se condene a la parte demandada al pago de las costas y agencias en derecho que se causen y liquiden."

III. RESPUESTA A LOS HECHOS:

En primer lugar, es importante precisar que el señor **MAURICIO BLANCO TELLEZ** identificado con la cedula de ciudadanía No. 79.346.739 es titular de la cuenta de Ahorros No. 021993881, apertura el día 23 de mayo de 2012 en estado vigente junto con la tarjeta debito 6013*****5435 vinculada a la cuenta.

cuenta 021993881

PROMEDIO NO EXISTE

Tipo Doc	Numero Doc	Num Celular	Nombre
C	79346739	0	MAURICIO BLANCO TELLEZ
	0		
	0		
	0		
Producto	Cuenta movil	Indicador Rte Rte	Si
Cond Manejo	Individual	Periodo Extracto	Trimestral
Cuenta Matriz	00000000		
Tipo Cla	Natural	Ind. Bloqueada Credito	N
Estado	Vigente	Permite Depositos	
Motivo Bloqueo	0	Tesoro Nacional	Si
Tipo de Cuenta Maestra	-No Aplica		
Subtipo de Cuenta Maestra	-No Aplica		
Actividad Economica	61		
INFORMACION CUENTAS MOVILES			
Paquete Vigente	Movil 3	Fecha Inicio Paquete	20160601
Paquete Nuevo	Movil 3	Fecha Inicio Paquete Nuevo	20160601
ANTICIPO DE NOMINA			
Fec. Anticipo	00000000	Dias Anticipo	0000 Estado Anticipo
Anticipo Aprob.	0.00	Anticipo Disp.	0.00 Motivo Bloqueo
	Oficinas	Retiros Dia	Fecha
Rad	021 Cheque	0.00	Apertura 20120523
Aper	021 Efectivo	0.00	Bloqueo 20200325
Ait1	040 ATM	0.00	Cancelacion 00000000
Ait2	999 Dia	0.00	Ult Ret Ete 20161111
Ait3	999		Ult Ret Che 20161111
			Ult Deposito 20160229
Cargos		Salidos	
1.		0.00	Total 0.01
2.		0.00	Disponible 0.01
Total		0.00	Bloqueado 0.00
			Cobros Pte. 0.00
			Acumulado Mes 0.00
	Remesa		
1. Al cobro		0.00	

Hechas las anteriores precisiones, para dar respuesta a cada uno de los dieciséis (16) hechos numerados en que se sustenta la presente demanda, transcribo cada hecho y a continuación lo contesto, todo en un solo cuerpo, así:

A LOS HECHOS

Al hecho primero: Mi representado el señor MAURICIO BLANCO TELLEZ, se encontraba fuera del país, pues, fue detenido provisionalmente el día 21 de diciembre de 2015, y encarcelado en FLEURY-MEROGIS, con orden de ingreso en prisión el día 23 DE diciembre DE 2015, según fotocopias PASAPORTE Y RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL- (artículo 179 del Código procesal penal) de la Corte de Apelación de Paros, Tribunal de Gran Instancia de BOBIGNY, Juzgado de Julien GAU, Juez de instrucción , con el número de fiscalía 1535500247 y numero de instrucción 8/15/52 (con sello NE VARIETUR, TRADUCTION FAITE PAR M FERNANDEZ ALBERTO de traducción oficial en Lenguaje Español para el gobierno Frances folios 1 al 3),

Se contesta:

Es cierto, según prueba adosada al plenario por el accionante.

Al hecho segundo: *Que el señor MAURICIO BLANCO TELLEZ, una vez cumplida su pena fue excarcelado el día 3 de septiembre de 2018, Y regresado a su país de origen en vuelo AIR FRANCE AF 0428 el mismo día 3 de septiembre de 2018, -aporto tiquete de embarque- y fotocopia del pasaporte con sello de MIGRACION COLOMBIA. De fecha 03 de septiembre de 2018.*

Se contesta:

Es cierto, según prueba adosada al plenario por el accionante.

Al hecho tercero: *Una vez detenido mi representado, le fueron incautados sus objetos personales los cuales después del inventario de sus pertenecías entre las que se describen sus tarjetas bancarias sin especificar cuales, según el acta de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL.*

Se contesta:

Es parcialmente cierto, según prueba adosada al plenario por el accionante, Ténganse en cuenta que dentro del contenido del documento al que hace alusión este hecho, se hace mención a “*tarjetas Bancarias sin especificar*”, por lo que carece de precisión, en el entendido que no se identifican las tarjetas ni la entidad Bancaria a la que pertenecen.

Finalmente, resulta necesario advertir que en un comportamiento contrario al mandato de obrar con lealtad y buena fe que el legislador impuso a las partes y sus apoderados (art. 78 del C.G.P.), la parte actora únicamente aporta apartes de la copia del acta de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL., donde se menciona un supuesto inventario de sus pertenecías entre las que se describen sus tarjetas bancarias sin especificar , pero no acompañaron entre sus anexos copia de dicho inventario, con el claro objetivo de ocultar elementos de convencimiento que resultan relevantes para esclarecer los hechos sobre los que versa la presente acción. Solicitó al señor Delegado que tenga en cuenta esta conducta de la parte actora al momento de dictar la sentencia, para deducir indicios de ella, conforme lo prevé el inciso 1º del artículo 280 del C.G.P

Al hecho cuarto: *Es de precisar que el señor BALANCO (SIC), al momento de su detención portaba su tarjeta debito banco AV VILLAS, la cual le fuera incautada entre otras, quedando fuera de circulación desde el mismo día 21 de diciembre de 2015.*

Se contesta:

No es cierto, de conformidad con los adjuntos aportados con la demanda no se evidencia la veracidad de lo expresado en este hecho, cabe advertir que como se manifestó en la respuesta al hecho anterior, que en el contenido del documento denominado *acta de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL.* se hace mención a “*tarjetas Bancarias sin especificar*”, por lo que carece de precisión la afirmación consignada en este hecho.

Lo cierto es que, verificado el movimiento de la cuenta y el LOG Transaccional, las transacciones no reconocidas por el cliente fueron realizadas con lectura de chip, lo que presume concluir que se realizaron con la tarjeta del cliente.

Con relación a las transacciones realizadas es necesario para que estas sean exitosas, que se realicen con la tarjeta débito chip, ingresando la clave correspondiente, esta constituye el Número de Identificación Personal (NIP) del cliente, **que es personal e intransferible**, siendo de su exclusiva responsabilidad la confidencialidad de la misma lo cual es mencionado en los reglamentos, **la transacciones fueron realizadas en ambiente presente en el territorio nacional sin anomalía alguna y con el uso de la tarjeta débito como de sus claves secretas.**

Para el presente caso se determina que las transacciones no reconocidas fueron realizadas con lectura de chip, lo que presume concluir que se realizaron con la tarjeta del cliente, nuestro LOG Transaccional las refleja de la siguiente manera con LECTURA C que corresponde a lectura CHIP.

Al hecho quinto: *Una vez es puesto en libertad mi representado por parte de la autoridades Francesas, regresa al país y un día cualquiera se dirige al banco AV VILLAS LAS MARGARITAS, ubicado en la calle 151 con carrera avenida 19 con la finalidad de averiguar por el saldo de su cuenta de ahorros No 021-99388-1, y su sorpresa fue mayor al encontrar que su cuenta estaba con saldo en ceros*

Se contesta:

No me consta, de conformidad con los documentos aportados con la demanda no se evidencia la veracidad de lo expresado en este hecho, en cuanto que el señor MAURICIO BLANCO TELLEZ se hubiera presentado en la oficina las Margaritas del Banco Av Villas para el propósito que allí se señala, lo cierto es que la central única de reclamos del Banco CUR se registró la primera reclamación del cliente el día 11 de abril de 2019 con No. CUR 9514177, en los siguientes términos:

Señores

BANCO AV VILLAS .

A Quien Corresponda

La Ciudad

REF: DERECHO DE PETICION. RECLAMACION POR TRANSACCIONES DE
TARJETA DEBITO CUENTA DE AHORROS N° 021 - 99388 - 1

Yo, Mauricio BLANCO TÉLLEZ, identificado con Cedula de Ciudadanía N° 79'346.739 de Bogotá, hago un DERECHO DE PETICION al Banco AV Villas por anomalías en el movimiento de mi Cuenta de Ahorros N° 021 - 99388 - 1, los extractos presentan movimientos de notas debito hechas sin mi consentimiento ni autorización.

Para sustentar lo anterior y como información, anexo al presente DERECHO DE PETICION, un expediente con los siguientes contenidos:

- EXPEDIENTE DEL DERECHO DE PETICION, POR RECLAMACION DE TRANSACCIONES CON TERJETA DEBITO CON LA DESCRIPCION DEL RECLAMO. Pág. 1-5
- FOTOCOPIA N° 1: CEDULA DE CIUDADANIA Y DE PASAPORTE DE MAURICIO BLANCO TÉLLEZ.
- FOTOCOPIA N° 2: RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESIMIENTO PARCIL (artículo 179 del código procesal penal) DE LA CORTE DE APELACION DE PARIS, FRANCIA.
- FOTOCOPIA N° 3: PAGINA N° 4 DE LA RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL

 Banco AV Villas
OFICINA 040-LAS MARGARITAS
11 ABR 2019

A esta reclamación se le dio respuesta en los siguientes términos:

16494

Hoja 1 de 2

Bogotá D.C 17 de mayo de 2019

Señor(es)
MAURICIO BLANCO TELLEZ
blancotellezmauricio@gmail.com
BOGOTA- D.C

Asunto: Respuesta a radicación 9514177

Tenemos el gusto de saludarle e informarle que de acuerdo con su solicitud radicada el 13 de abril de 2019 relacionada con transacciones no reconocidas de su cuenta, le informamos que no encontramos elementos que permitan atender favorablemente solicitud de reintegro.

El Banco realizó la verificación de los movimientos de su cuenta, confirmando que fueron utilizados los elementos de seguridad (clave personal y tarjeta de débito) exigidos por nuestra entidad. Compartimos los resultados de las validaciones efectuadas frente a este caso:

La tarjeta débito 601367***5435, vinculada a la cuenta N°021***881, pertenece al cliente Mauricio Blanco Tellez, identificado (a) con CC 79346739

Aclaremos las transacciones cursaron con lectura chip, lo que hace que nuestro sistema las reconozca como seguras, se adjunta copia de los comprobantes de las operaciones objeto de la reclamación.

Al respecto debe señalarse que sorprende el comportamiento de pasividad y ausencia de control por parte del señor MAURICIO BLANCO TELLEZ pues no informo al Banco su ausencia del país, tampoco realizó una verificación de los movimientos de su cuenta para establecer movimientos irregulares y pese al haber ingresado al país en el mes de septiembre de 2018, solo hasta el día 11 de abril de 2019 realiza su primera reclamación al Banco, tampoco existe prueba que diera cuenta de que se presentó noticia criminal ante la autoridad competente ni ante autoridades francesas poner en conocimiento las circunstancias que dieron origen a la reclamación.

Al hecho sexto: Una vez informado el saldo actual, la asesora que atiende al señor BLANCO, le da las instrucciones a fin de solicitar los extractos bancarios a fin de verificar los movimientos en la cuenta de ahorros No **021-99388-1**, lo cual procedió a hacer y me fueron entregados los extractos de los periodos comprendidos entre en primero de enero y 31 diciembre de 2016, donde se evidencia todas las transacciones realizadas hasta agotar el saldo.

Se contesta:

No es cierto, de conformidad con los adjuntos aportados con la demanda no se evidencia la veracidad de lo expresado en este hecho, cabe advertir que como se manifestó en la respuesta al hecho anterior, la central única de reclamos del Banco CUR registró la primera reclamación del cliente el día 11 de abril de 2019 con No. CUR 9514177 en la tipología de "Fraude transacciones nacionales con tarjeta debito en agilizador, atm,pos y cb." donde se reportaba lo siguiente: "Cliente no reconoce las trancciones realizadas en su cuenta N° 21993881 desde el día 21/12/2015 hasta el día 02/01/2017, requiere validación por posible fraude. No se radica en UNICO debido a que son trancciones antiguas, anexa derecho de petición y trancciones que no reconoce, por favor validar gracias.", la respuesta

correspondiente se entregó el día 17 de mayo de 2019 donde se concluye lo siguiente:

16494

Hoja 1 de 2

Bogotá D.C 17 de mayo de 2019

Señor(es)
MAURICIO BLANCO TELLEZ
blancotellezmauricio@gmail.com
BOGOTA- D.C

Asunto: Respuesta a radicación 9514177

Tenemos el gusto de saludarle e informarle que de acuerdo con su solicitud radicada el 13 de abril de 2019 relacionada con transacciones no reconocidas de su cuenta, le informamos que no encontramos elementos que permitan atender favorablemente solicitud de reintegro.

El Banco realizó la verificación de los movimientos de su cuenta, confirmando que fueron utilizados los elementos de seguridad (clave personal y tarjeta de débito) exigidos por nuestra entidad. Compartimos los resultados de las validaciones efectuadas frente a este caso:

La tarjeta débito 601367***5435, vinculada a la cuenta N°021***881, pertenece al cliente Mauricio Blanco Tellez, identificado (a) con CC 79346739

Aclaremos las transacciones cursaron con lectura chip, lo que hace que nuestro sistema las reconozca como seguras, se adjunta copia de los comprobantes de las operaciones objeto de la reclamación.

Al hecho séptimo: Es de tener en cuenta, que según el extracto del periodo 1 de enero al 31 de marzo, el día 15 de febrero de 2016, la sociedad TUSCANY SOUNTH LTD. SUCURSAL COLOMBIA, realiza una consignación por valor de \$59.810.618 valor correspondiente al servicio de transporte que prestaba mi representado.

Se contesta:

No me consta, lo cierto es que verificado los movimientos de la cuenta de ahorros No. 021993881 de la cual la demandante es titular se encuentra que el 15 de febrero de 2016 se realizó deposito CREDITO TRANS ACH por valor de \$59.810.618



MAURICIO BLANCO TELLEZ

ESTADO DE CUENTA
CUENTA MOVIL

PERÍODO 2016/01/01 A 2016/03/31
PÁGINA 1
CUENTA No. 021-99388-1
PAQUETE TRANSACCIONAL NO APLICA
OFICINA CHAPINERO NORTE

TOTALES DEL PERÍODO

MOVIMIENTO RESUMEN

Saldo inicial: \$52,770.49
+ Movimiento crédito: \$79,887,392.89
- Movimiento débito: \$71,907,174.76
Saldo final periodo: \$8,032,988.62

SALDO PROMEDIO Y CUPO SOBREGIRO

Saldo promedio periodo: \$12,762,787.00
Cupo de sobregiro: \$0.00

MOVIMIENTO DIARIO

FECHA	DESCRIPCIÓN TRANSACCIÓN	VALOR	SALDO DIARIO
2016/01/04	COMISION CUOTA MANEJO TJTA NOMINA EMPL	\$3,900.00	\$48,870.49
2016/01/04	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$15.60	\$48,854.89
2016/01/14	CREDITO TRANS ACH DE F 000043522888	\$300,000.00	\$348,854.89
2016/01/18	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$200,000.00	\$148,854.89
2016/01/18	COMISION FIN ERRADO ATM	\$1,400.00	\$147,454.89
2016/01/18	COMISION FIN ERRADO ATM	\$1,400.00	\$146,054.89
2016/01/18	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$811.20	\$145,243.69
2016/01/26	COMISION CERTIFICACIONES	\$8,250.00	\$136,993.69
2016/01/26	NOTA DEBITO I V A	\$1,320.00	\$135,673.69
2016/01/26	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$38.28	\$135,635.41
2016/01/31	RENDIM FINANC INTERESES	\$5.55	\$135,640.96
2016/02/01	COMISION CUOTA MANEJO TJTA NOMINA EMPL	\$3,900.00	\$131,740.96
2016/02/01	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$15.60	\$131,725.36
2016/02/08	CREDITO TRANS ACH DE F 000043522888	\$81,000.00	\$212,725.36
2016/02/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$100,000.00	\$112,725.36
2016/02/15	CREDITO TRANS ACH DE F 009002798102	\$59,810,618.00	\$69,923,343.36
2016/02/15	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$400.00	\$69,922,943.36

Vale decir, que a mi mandante NO LE CONSTA que tipo de relaciones contractuales son las adquiridas por quien interpuso la demanda que nos ocupa, pues el afirma que, "la sociedad TUSCANY SOUNTH LTD. SUCURSAL COLOMBIA, realiza una consignación por valor de \$59.810.618 valor correspondiente al servicio de transporte que prestaba", hecho del cual no fue partícipe la entidad que represento, pues dicho acto, hace parte de la libertad de que gozan los particulares de establecer relaciones de negocios, siempre que no afecten el orden público, las buenas costumbres y la ley, situación que resulta completamente ajena al Banco AV VILLAS, pues la demandante estableció ligamen contractual con un tercero.

Al hecho octavo: Igualmente según extracto de la misma fecha , el día 29 de febrero de 2016 la sociedad antes mencionada realiza consignación por valor de \$19.694.206 por servicios que mi cliente presta en materia de transporte.

Se contesta:

No me consta, lo cierto es que verificado los movimientos de la cuenta de ahorros No. 021993881 de la cual la demandante es titular se encuentra que el 29 de febrero de 2016 se realizó depósito CREDITO TRANS ACH por valor de \$19.694.206

2016/02/25	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$1,118,200.00	\$28,650,888.26
2016/02/25	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$114,000.00	\$28,536,888.26
2016/02/25	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$27,936,888.26
2016/02/25	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$27,336,888.26
2016/02/25	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$26,736,888.26
2016/02/25	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$26,136,888.26
2016/02/25	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$25,536,888.26
2016/02/25	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$18,290.00	\$25,518,598.26
2016/02/26	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$24,918,598.26
2016/02/26	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$24,318,598.26
2016/02/26	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$23,718,598.26
2016/02/26	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$23,118,598.26
2016/02/26	RETIRO CAJERO BCO AV VILLAS	\$600,000.00	\$22,518,598.26
2016/02/26	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$12,000.00	\$22,506,598.26
2016/02/27	PAGO CAJERO GAS NATURAL FACTURA 00000639410 B AV MARGARITAS	\$50,830.00	\$22,455,768.26
2016/02/27	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$21,855,768.26
2016/02/27	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$21,255,768.26
2016/02/27	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$20,655,768.26
2016/02/27	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$20,055,768.26
2016/02/27	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$19,455,768.26
2016/02/28	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$114,000.00	\$19,341,768.26
2016/02/28	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$340,595.00	\$19,001,182.26
2016/02/28	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$143,500.00	\$18,857,682.26
2016/02/28	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$54,710.00	\$18,802,972.26
2016/02/28	RETIRO CAJERO B AV CARULLA 140	\$600,000.00	\$18,202,972.26
2016/02/28	RETIRO CAJERO B AV CARULLA 140	\$600,000.00	\$17,602,972.26
2016/02/28	RETIRO CAJERO B AV CARULLA 140	\$600,000.00	\$17,002,972.26
2016/02/28	RETIRO CAJERO B AV CARULLA 140	\$600,000.00	\$16,402,972.26
2016/02/28	RETIRO CAJERO B AV CARULLA 140	\$600,000.00	\$15,802,972.26
2016/02/29	CREDITO TRANS ACH DE F 009002798102	\$19,694,206.00	\$35,497,178.26
2016/02/29	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$52,070.00	\$35,445,108.26
2016/02/29	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$34,845,108.26
2016/02/29	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$34,245,108.26
2016/02/29	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$33,645,108.26
2016/02/29	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$33,045,108.26
2016/02/29	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$600,000.00	\$32,445,108.26
2016/02/29	RENDIM FINANCO INTERESES	\$807.39	\$32,445,915.65
2016/02/29	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$39,022.78	\$32,406,892.87
2016/03/01	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$89,842.00	\$32,317,050.87

Al hecho noveno: Es decir, para el periodo comprendido entre enero y marzo de 2016, la cuenta de ahorros debía tener un saldo de \$79.887.392, según el extracto correspondiente a ese periodo, mismo saldo que debía reposar en la cuenta de ahorros junto con sus rendimientos hasta el día 3 de septiembre de 2018.

Se contesta: No es cierto, se trata de una apreciación subjetiva de la demandante, lo cierto es que los retiros tal y como consta en el movimiento de la cuenta y nuestro LOG Transaccional, se realizaron mediante lectura de chip por lo anterior, las transacciones tuvieron relación directa con la tarjeta débito del cliente.

Al hecho décimo: *Que el señor BLANCO TELLEZ, una vez tuvo los extractos de los movimientos de su cuenta de ahorros procedió a hacer las solicitudes y reclamaciones del caso del caso como se acredita, sin obtener solución por parte del BANCO AV. VILLAS, y mas bien endilgado la responsabilidad de cuidar su dinero a mi defendido.*

Se contesta:

No es cierto como se encuentra redactado, cabe aclarar que posteriormente al no encontrarse de acuerdo con la respuesta brindada inicialmente por el Banco el cliente procede a realizar nuevas reclamaciones, cabe aclarar que de las investigaciones realizadas internamente se concluye desde la primera reclamación que teniendo en cuenta que fueron utilizados los elementos de seguridad exigidos por el Banco para la realización de transacciones por los diferentes canales electrónicos con los que cuenta, no se encuentran elementos que permitan atender favorablemente la solicitud de reintegro del dinero reclamado.

Es claro que el Banco informa reiteradamente a sus clientes acerca de las recomendaciones de seguridad y la necesidad de mantener secretas sus Tarjetas Débito o crédito y sus claves. Pero no le es posible al Banco impedir que el usuario asuma conductas que lo pongan en posición de riesgo de perder o de permitir la fuga de sus datos, puesto que tal cosa le puede ocurrir al cliente por el solo hecho de ser usuario de cajeros electrónicos y no necesariamente del servicio que presta el Banco.

El cliente es el único conocedor de sus claves secretas, sin estas es imposible ingresar los datos en el cajero electrónico o portal de internet y ordenar cualquier tipo de operación, en consecuencia, el Banco no se podría vincular a la relación entre la causa y el alegado daño, de vincularse estaríamos frente a un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria ya que se va a demostrar que estamos frente a acciones u omisiones del cuentahabiente y que de existir daño este ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible ajeno a la actividad del Banco criterios estos establecidos por la jurisprudencia.¹

Al hecho décimo primero: *En razón a lo anterior, el señor Blanco, mediante comunicación de fecha 27 de mayo de 2019, se dirigió a la Defensoría Del Consumidor Financiero e instauró la queja correspondiente, con respuesta de esta entidad mediante comunicación de fecha 25 de junio de 2019, recibe respuesta y concepto de la defensoría del consumidor financiero que se anexa a esta demanda.*

Se contesta:

No es cierto como se encuentra redactado, lo cierto es que, revisado nuestro sistema, el cliente interpone reclamación ante la defensoría del consumidor financiero radicada en la entidad bajo el CUR 9597582 de fecha 31 de mayo de 2019, a la reclamación descrita por la demandante en este hecho se dio respuesta por el Banco en el siguiente sentido:

¹ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Magistrado Ponente Arturo Solarte Rodriguez, Ref.:1100102030002010-00320-00 11 de marzo de 2010.

16494

Bogotá D.C., 10 de junio de 2019

Señor
MAURICIO BLANCO TÉLLEZ
Calle 141 A 7 C 53
blancotellezmauricio@gmail.com
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta a radicado 9597582 – Defensoría No. 01-049-2019-05-28-1

Cordial saludo, señor Blanco:

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero, relacionada con las transacciones no reconocidas desde la cuenta 021***881, y después de realizadas las validaciones correspondientes le reiteramos que el Banco no encontró elementos que permitan atender favorablemente su solicitud de reintegro, en razón a lo siguiente:

Las transacciones objeto de reclamación fueron efectuadas con la tarjeta debito original y la digitación de la clave personal que como su nombre lo indica es de exclusivo conocimiento del cliente y no es transferible. El Cliente es responsable de todas las transacciones que se realicen con su tarjeta hasta que se comuniquen con el Banco y solicite el bloqueo del plástico, la última reexpedición de su tarjeta fue el 04 de septiembre de 2012, por lo que no hubo suplantación de persona en la adquisición de un nuevo plástico.

Ahora bien, la investigación realizada por el área correspondiente arroja los siguientes datos:

- ✓ Usted no tiene inscrito el servicio de envío de notificaciones a celular.
- ✓ Las transacciones fueron efectuadas entre enero y diciembre de 2016 y la tarjeta aún no ha sido bloqueada.
- ✓ Los retiros efectuados no superaron el tope diario que el Banco tiene establecido para retiros en cajeros automáticos y al cursar con lectura chip hace que nuestro sistema las reconozca como seguras.
- ✓ Actualmente no tiene activo ningún seguro que lo cubra de estos siniestros.

Adjunto remitimos detalle de las compras, en cuanto a las certificaciones por los retiros están fueron solicitadas a la Red ATH toda vez que son muy antiguas, una vez nos den respuesta le notificaremos.

Cabe puntualizar que conforme a la investigación realizada por la Gerencia de Seguridad Bancaria se evidencia que las transacciones objeto de reclamación fueron efectuadas con la tarjeta debito original y la digitación de la clave personal que como su nombre lo indica es de exclusivo conocimiento del cliente y no es transferible. El Cliente es responsable de todas las transacciones que se realicen con su tarjeta hasta que se comuniquen con el Banco y solicite el bloqueo del plástico, la última reexpedición de su tarjeta fue el 04 de septiembre de 2012, por lo que no hubo suplantación de persona en la adquisición de un nuevo plástico, así mismo se evidencia :

- El cliente no tiene inscrito el servicio de envío de notificaciones a celular.
- Las transacciones fueron efectuadas entre enero y diciembre de 2016 y la tarjeta aún no ha sido bloqueada.
- Los retiros efectuados no superaron el tope diario que el Banco tiene establecido para retiros en cajeros automáticos y al cursar con lectura chip hace que nuestro sistema las reconozca como seguras.
- Actualmente no tiene activo ningún seguro que lo cubra de estos siniestros.

Al hecho décimo segundo: *Es de tener en cuenta que la carga de la prueba siempre la tiene la entidad financiera, y esta no ha dado cumplimiento, razón por la cual en concepto de la Defensoría Del Consumidor Financiero al no haber aportado las pruebas suficientes que demuestren que la entidad BANCO AV. VILLAS, cumplido con cada uno de los estándares exigidos para la protección de los dineros de los cuentahabientes, toda duda debe resolverse en favor del consumidor, en este caso mi representado*

No es cierto, cabe puntualizar que la DCF emitió concepto el día 25 de junio de 2019, en el cual si bien ante la imposibilidad de concluir la imputabilidad de alguna de las partes (cliente o Banco), da aplicación al principio de favorabilidad en beneficio del consumidor conforme al artículo 4 de Ley 1480 de 2011, no es menos cierto que el defensor concluye lo siguiente:

“Por otra parte, reiteramos que la aplicación del principio de protección a los consumidores de resolver en caso de duda a favor del consumidor no implica una manifestación de que la entidad no haya dado cumplimiento a los requerimientos de calidad y seguridad exigidos por la SFC, ni que sus sistemas hayan sido vulnerados.”

Conforme lo anterior, la respuesta correspondiente a la reclamación realizada bajo CUR No. 9730170 el día 15 de agosto de 2019, se dio en los siguientes términos:

Bogotá D.C., 15 de agosto de 2019

Señores
DEFENSORÍA DEL CLIENTE
Atm. Patricia Amelia Rojas
Abogada
La Ciudad.

Asunto: Respuesta a radicado 9730170 – Defensoría No. 01-049-2019-05-28-1

Cordial saludo, doctora Patricia:

De acuerdo con su solicitud frente a la reclamación presentada por el señor Mauricio Blanco Téllez, relacionada con las transacciones no reconocidas desde la cuenta 021***881, le informamos que el Banco ha intentado conseguir las certificaciones de todos los retiros generados de enero de 2015 a diciembre de 2016 con la Red ATH; sin embargo, al ser transacciones de más de un año de realizadas no se encuentran disponibles.

Por lo anterior, reiteramos que el Banco no encontró elementos que permitan atender favorablemente su solicitud de reintegro, en razón a lo siguiente:

Las transacciones objeto de reclamación fueron efectuadas con la tarjeta debito original y la digitación de la clave personal que como su nombre lo indica es de exclusivo conocimiento del cliente y no es transferible. El Cliente es responsable de todas las transacciones que se realicen con su tarjeta hasta que se comunique con el Banco y solicite el bloqueo del plástico, la última reexpedición de su tarjeta fue el 04 de septiembre de 2012, por lo que no hubo suplantación de persona en la adquisición de un nuevo plástico.

Con lo anterior, queda demostrado que la defensoría no establece que las transacciones realizadas haya ocurrido por acciones u omisiones imputables a la entidad financiera que involucren su responsabilidad desde el punto de vista civil, tampoco existen elementos que indiquen que los sistemas de la entidad hayan sido vulnerados, lo que si se debe tener en cuenta es que las transacciones cursaron

exitosas, con la tarjeta débito chip, ingresando la clave correspondiente, esta constituye el Número de Identificación Personal (NIP) del cliente, **que es personal e intransferible**, siendo de su exclusiva responsabilidad la confidencialidad de la misma lo cual es mencionado en los reglamentos, **la transacciones fueron realizadas en ambiente presente en el territorio nacional sin anomalía alguna y con el uso de la tarjeta débito como de sus claves secretas.**

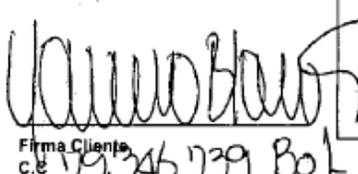
Al hecho décimo tercero: El banco AV. VILLAS, no cuenta con el registro fílmico, que evidencie que si cumplido su obligación y que el hecho es atribuible al mi representado, pues en estos registros estaría evidenciado de que manera le sustrajeron el dinero al banco y no a mi cliente

Se contesta:

No es cierto, se trata de una apreciación subjetiva del demandante que no es objeto de contestación y que en todo caso deberá probarse en el transcurso del proceso, sin embargo cabe aclarar que si bien en cuanto a los videos y certificaciones al ser transacciones tan antiguas no se encuentran disponibles en el aplicativo único, lo cierto es que el contrato de depósito en cuenta de ahorros es una modalidad de los contratos bancarios regulado por el Código de Comercio en sus artículos 1396 a 1398, en virtud del cual el depositario, que es un establecimiento bancario, recibe en propiedad las sumas depositadas, y fundamentalmente se obliga a reembolsarlas al depositante o a su representante, a quien debe reconocer la remuneración o interés estipulado, siendo responsable, en todo caso, de su restitución.

También lo es que los clientes deben cumplir estrictamente con las medidas de seguridad públicamente conocidas cuando se dispongan a realizar cualquier transacción para evitar ser víctimas de fraudes.

De las validaciones que se realizaron encontramos lo siguiente:

Reexpedición Tarjeta Débito y Asignación Clave				Fecha de Solicitud	
				2012 / 09 / 04	
Ciudad	Bogota	Oficina	012 Bogota Concord	Jornada / Hora Atención	Diurno 01:10:54
Titular	MAURICIO FRANCO TELLEZ			No. Identificación	79346739
Motivo Reexpedición	05-Deterioro		Número de Cuenta	021-99388-1	
No. Tarjeta Anterior	6013679010704925		No. Tarjeta Nueva	6013679012945435	
Motivo Asignación Clave	Asignacion Normal		Tipo de Tarjeta	I	
Costo Máximo de la Transacción: 11,100.00				Equipo: ADM2OFI012	
Este costo podrá variar a favor del cliente, según las condiciones del convenio al cual se encuentre asociado.					
Certifico que he recibido de conformidad la Tarjeta Débito del Banco Av Villas, de la misma forma manifiesto que el Banco me dió a conocer los beneficios, seguridades y procedimientos a seguir sobre el producto, que he realizado la asignación de la clave con la cual activo de forma automática mi Tarjeta Débito y conozco que dicha clave es de uso personal e intransferible; todas las transacciones realizadas con la clave que he asignado, serán asumidas por mí incondicionalmente así como la aceptación de los términos y condiciones del reglamento de apertura y utilización de la tarjeta débito. Para todos los efectos legales, la información aquí suministrada es real y autorizo sea verificada. Manifiesto que fui notificado acerca del cambio del nombre del producto, de las características del mismo, de las obligaciones y derechos propios y del Banco y que recibí la reglamentación de mi cuenta la cual acepto en su integridad.				Atendido por: (Nombres y Apellidos) 1030545770	
				1030545770	
				Tarjeta Banda Magnética (M) / Tarjeta Segura (I)	
 Firma Cliente c.e 79346739 Bgt		 Huella		 Autorizada por el Banco Av Villas de la Huella del Cliente Firma y Sello de Visado	

F-08-001A-1

Original - Digitalización

Copia 1 - Cliente

En este sentido surge especial relevancia el formato de reexpedición de la tarjeta débito No. 6013679012945435 mediante la cual se realizaron las transacciones no reconocidas el cual fue suscrito por el cliente en aceptación de la entrega del producto y de que el Banco le suministro información sobre las medidas de seguridad, instrucciones de manejo y reglamentos del producto, así mismo desde la apertura de la cuenta de ahorros se dio a conocer el contrato de cuenta móvil y las cláusulas referentes a las obligaciones expresados en el REGLAMENTO DE DEPÓSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MÓVIL que establece en el **Artículo 26**. Como obligaciones del Cliente, las siguientes entre otras:

26.1 *Las establecidas en este contrato y las que se deriven del mismo.*

26.2 *Las establecidas y las que se deriven de los reglamentos de los medios y canales electrónicos a través de los cuales el Cliente puede manejar la Cuenta Móvil.*

26.3 *Usar los medios y canales electrónicos y el talonario o libreta de ahorros, de acuerdo con los términos y condiciones propios de éstos.*

26.4 *Asignar de manera personalísima las claves o contraseñas de los diversos medios y canales para el manejo de la Cuenta Móvil y cambiarlas por lo menos una vez al mes.*

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

26.6 *Abstenerse de permitir la utilización o manipulación de los medios y canales electrónicos destinados al manejo de la Cuenta Móvil por parte de terceros o de darles un uso distinto.*

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.*

De las validaciones que se efectuaron en el presente caso, para la realización exitosa de las transacciones objeto de reclamación, se necesitó de la tarjeta débito chip, ingresando la clave correspondiente, esta constituye el Número de Identificación Personal (NIP) del cliente, **que es personal e intransferible**, siendo de su exclusiva responsabilidad la confidencialidad de la misma lo cual es mencionado en los reglamentos, la transacciones fueron realizadas sin anomalía alguna y con el uso de la tarjeta débito como de **sus claves secretas**.

El deber de custodia de las claves recae en el titular de la cuenta, es decir que la responsabilidad en el presente caso se encuentra en cabeza del mismo cliente a quien corresponde cuidar la información y el manejo de una tarjeta débito.

En atención a este tema, me permito citar el concepto 2001050769-1 del 1º de febrero de 2002 emitido por esta Superintendencia Financiera según el cual:

“(…), es claro que del contrato de depósito en cuenta de ahorros nacen derechos y obligaciones recíprocas para las partes, dentro de las cuales se destaca, la facultad del depositante (cliente, titular de la cuenta) de depositar sumas de dinero y para el depositario (establecimiento de crédito) la obligación de reembolsarlas al depositante o a la persona autorizada para ello, bajo las condiciones y términos establecidos en el contrato.

*Así las cosas, si el depositario falta a las instrucciones fijadas en el contrato sobre disposición de los fondos, está legalmente obligado a responder, según el artículo 1.398 del Código de Comercio que establece: “**todo banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o de su mandatario**” (se resalta), en concordancia con lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, anteriormente citado.*

No obstante, gracias a los avances tecnológicos y de sistemas, actualmente este tipo de contratos conlleva otros servicios, como es el manejo de las tarjetas débito, la utilización de redes electrónicas o telefónicas o el débito automático de fondos, entre otros, que implican la asunción de riesgos y responsabilidades que alteran las relaciones definidas en el contrato original de depósito.

En este sentido, resulta pertinente precisar que si bien, en principio, el depositario es responsable por los fondos a él entregados, esta obligación puede ser eventualmente trasladada al depositante, en virtud del incumplimiento de las obligaciones que asumió en el contrato como, por ejemplo, cuando descuida el manejo de una tarjeta débito entregándola a una tercera persona o realiza transacciones erradas en las redes de servicios electrónicos."

Al hecho décimo cuarto: Tampoco el banco A.V. VILLAS tomo las medidas necesarias de acuerdo al perfil transaccional del señor BLANCO, pues de haberlo hecho, hubieran evidenciado el fraude que estaban realizando, ya que el dinero se sustrajo todos los días desde el 21 de diciembre de 2015 y a partir del 16 de febrero de 2016, todos los días se realizaban 4 transacciones por valor de \$600.000 pesos cada una lo cual era inusual en el manejo que mi representado le daba a su cuenta, según documento donde se evidencia las transacciones realizadas desde el 5 de enero de 2015 hasta el 11 de noviembre de 2016.

Se contesta:

No es cierto, cabe aclarar que para el presente caso se determinó que las transacciones no reconocidas fueron realizadas con lectura de chip, nuestro LOG Transaccional las refleja de la siguiente manera con LECTURA C que corresponde a lectura CHIP.

Cuenta_o	Fecha_movimien	Hora_Movimien	Tarjeta_origen	Valor_transaccid	Red_adqu	Nombre_	DISPOSITI	TIPO_TAR	LECTURA
21993881	5/01/2015	14025800	6,01368E+18	\$ 53.900,00	RM	3437492	POS	I	C
21993881	9/01/2015	16512500	6,01368E+18	\$ 149.252,00	RM	1939026	POS	I	C
21993881	17/01/2015	19071700	6,01368E+18	\$ 0,00	RM	1939048	POS	I	C
21993881	17/01/2015	19094200	6,01368E+18	\$ 140.159,00	RM	531858	POS	I	C
21993881	19/01/2015	20222468	6013679012945435=14	\$ 0,00	AT	132058516	ATM	I	C
21993881	19/01/2015	20230400	6,01368E+18	\$ 0,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/01/2015	16545100	6,01368E+18	\$ 378.360,00	RM	10398109	POS	I	C
21993881	24/01/2015	12450300	6,01368E+18	\$ 114.000,00	RM	9253601	POS	I	C
21993881	27/01/2015	11221100	6,01368E+18	\$ 323.800,00	RM	6002692	POS	I	C
21993881	27/01/2015	17132100	6,01368E+18	\$ 132.000,00	RM	4677410	POS	I	C
21993881	2/02/2015	12225500	6,01368E+18	\$ 137.738,00	RM	6759567	POS	I	C
21993881	2/02/2015	14052926	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/02/2015	14054052	6013679012945435=14	\$ 0,00	VI	67595579	ATM	I	C
21993881	3/02/2015	12594400	6,01368E+18	\$ 141.267,00	RM	5302102	POS	I	C
21993881	7/02/2015	7180200	6,01368E+18	\$ 0,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	7/02/2015	8185600	6,01368E+18	\$ 993.446,00	RM	2716929	POS	I	C
21993881	9/02/2015	17400200	6,01368E+18	\$ 39.000,00	RM	4765361	POS	I	C
21993881	9/02/2015	18534400	6,01368E+18	\$ 200.000,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11370400	6,01368E+18	\$ 120.000,00	SB	00BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11450420	6,01368E+18	\$ 0,00	SB	BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11451400	6,01368E+18	\$ 100.000,00	SB	00BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11591700	6,01368E+18	\$ 61.630,00	RM	622840	POS	I	C
21993881	18/02/2015	12034700	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18484200	6,01368E+18	\$ 400.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18494500	6,01368E+18	\$ 100.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18504700	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	9/03/2015	20461700	6,01368E+18	\$ 151.019,00	RM	2544718	POS	I	C
21993881	25/03/2015	14555400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	2404226	POS	I	C
21993881	25/03/2015	15570500	6,01368E+18	\$ 28.000,00	RM	2123106	POS	I	C
21993881	6/04/2015	10312400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	1943413	POS	I	C
21993881	7/04/2015	10050400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	7678259	POS	I	C
21993881	7/04/2015	10252800	6,01368E+18	\$ 6.800,00	RM	7609989	POS	I	C
21993881	7/04/2015	13023200	6,01368E+18	\$ 174.375,00	RM	5859267	POS	I	C
21993881	7/04/2015	14161300	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	5718702	POS	I	C
21993881	8/04/2015	9423000	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	5578150	POS	I	C
21993881	8/04/2015	11162900	6,01368E+18	\$ 100.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	9/04/2015	10075800	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	4433596	POS	I	C
21993881	9/04/2015	14263200	6,01368E+18	\$ 8.000,00	RM	4353276	POS	I	C
21993881	10/04/2015	14343800	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	4212722	POS	I	C
21993881	16/04/2015	14404600	6,01368E+18	\$ 5.000,00	RM	7712557	POS	I	C
21993881	20/04/2015	19485700	6,01368E+18	\$ 100.940,00	RM	6699148	POS	I	C
21993881	20/04/2015	19510400	6,01368E+18	\$ 84.230,00	RM	5853480	POS	I	C
21993881	22/04/2015	12040400	6,01368E+18	\$ 199.900,00	RM	3846518	POS	I	C
21993881	22/05/2015	13182500	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	22/05/2015	13221400	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	22/05/2015	13232000	6,01368E+18	\$ 200.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	26/05/2015	14091300	6,01368E+18	\$ 245.938,00	RM	368319	POS	I	C
21993881	30/05/2015	15453600	6,01368E+18	\$ 119.480,00	RM	19168909	POS	I	C
21993881	31/05/2015	15183900	6,01368E+18	\$ 96.366,00	RM	18201389	POS	I	C
21993881	2/06/2015	8281600	6,01368E+18	\$ 600.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	8292200	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	8415200	6,01368E+18	\$ 85.324,00	RM	8269604	POS	I	C
21993881	2/06/2015	18082000	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	18191400	6,01368E+18	\$ 130.000,00	RM	3952401	POS	I	C

Ahora bien, frente al análisis del log transaccional se destaca lo siguiente:

Perfil Transaccional (Octubre 2014 – Noviembre 2016)		
DISPOSITIVO	CANTIDAD DE RETIROS	MONTOS DE LAS TRANSACCIONES
AGI	7	\$ -
ATM	204	\$ 86.910.730
POS	224	\$ 38.401.444
Total general	435	\$ 125.312.174

Inicialmente podemos concluir que el demandante hacía movimientos por montos similares, así mismo validado los extractos de la cuenta se evidencia que el cliente acostumbraba a realizar transacciones por monto similares y retiros de manera consecutiva el mismo día.

PAGINA 2
CUENTA No. 021-99388-1

MOVIMIENTO DIARIO			
FECHA	MOVIMIENTO DIARIO	VALOR	SALDO
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$7,512,643.86
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$7,112,643.86
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$6,712,643.86
2012/08/27	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,800.00	\$6,707,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$6,307,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,907,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,507,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,107,843.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,103,878.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,099,913.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,095,948.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,091,983.86
2012/08/29	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$6,463.44	\$5,085,520.42
2012/08/31	RENDIM FINAN. - INTERESES	\$85.38	\$5,085,605.80
2013/03/01	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$15.80	\$26,219,042.75
2013/03/06	RETIRO EN EFECTIVO POR PIN PAD EN OFI. MARGARITAS	\$10,000,000.00	\$16,219,042.75
2013/03/07	COMISION RETIRO LOCAL PINPAD	\$3,900.00	\$16,215,142.75
2013/03/07	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$40,015.80	\$16,175,127.15
2013/03/09	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$958,889.00	\$15,216,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,816,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,416,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,016,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$13,616,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$13,216,258.15
2013/03/11	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$11,835.48	\$13,204,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,804,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,404,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,004,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$11,604,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$11,204,422.67
2013/03/14	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$8,000.00	\$11,196,422.67

MOVIMIENTO DIARIO			
FECHA	MOVIMIENTO DIARIO	VALOR	SALDO
2014/10/10	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,647.83	\$7,717,253.97
2014/10/12	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$80,000.00	\$7,657,253.97
2014/10/13	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$87,278.00	\$7,569,975.97
2014/10/13	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$200,000.00	\$7,369,975.97
2014/10/14	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$1,389.11	\$7,368,586.86
2014/10/16	DEP AVAL EFECT EN BCO BOGOTA OFI 205	\$34,000.00	\$7,402,586.86
2014/10/16	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$317,222.00	\$7,085,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$6,685,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$6,285,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$5,885,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$5,485,364.86
2014/10/16	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$1,288.89	\$5,484,075.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$12,270.00	\$5,496,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$10,000.00	\$5,506,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$80,000.00	\$5,586,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$114,000.00	\$5,680,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$250,335.00	\$5,930,700.97
2014/10/17	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$149,443.00	\$5,781,257.97
2014/10/17	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$6,997.77	\$5,774,260.20
2014/10/21	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$253,780.00	\$5,520,500.20
2014/10/21	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$288,439.00	\$5,252,061.20
2014/10/21	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$2,088.80	\$5,249,972.40
2014/10/22	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI YOPAL	\$2,109,780.00	\$7,359,752.40
2014/10/22	CREDITO TRANS ACH DE E 000880055004	\$1,010,780.00	\$8,370,532.40

Lo anterior permite concluir que existen transacciones de igual monto o similares a las reclamadas en esta demanda, razón por la cual dichas transacciones cursaron con normalidad, cabe resaltar que el cliente no cuenta con el servicio de notificaciones al celular.

Al hecho décimo quinto: *Fechas en las cuales mi representado se encontraba detenido en FRACIA, entonces mal podría haber realizado con su tarjeta dichas transacciones si estas forman parte de la evidencia que recolectó la justicia Francesa como prueba para su condena.*

Se contesta:

No es cierto, de conformidad con los adjuntos aportados con la demanda no se evidencia la veracidad de lo expresado en este hecho, cabe advertir que como se manifestó en la respuesta al hecho cuarto, que en el contenido del documento denominado *acta de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL*, se hace mención a "tarjetas Bancarias sin especificar", por lo que carece de precisión la afirmación consignada en este hecho.

Resulta necesario advertir que en un comportamiento contrario al mandato de obrar con lealtad y buena fe que el legislador impuso a las partes y sus apoderados (art. 78 del C.G.P.), la parte actora únicamente aporta apartes de la copia del acta de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL., donde se menciona un supuesto inventario de sus pertenencias entre las que se describen sus tarjetas bancarias sin especificar, pero no acompañaron entre sus anexos copia de dicho inventario, con el claro objetivo de ocultar elementos de convencimiento que resultan relevantes para esclarecer los hechos sobre los que versa la presente acción. Solicitó al señor Delegado que tenga en cuenta esta conducta de la parte actora al momento de dictar la

sentencia, para deducir indicios de ella, conforme lo prevé el inciso 1º del artículo 280 del C.G.P

Al hecho décimo sexto: *Al regresar el señor Blanco al país confiado en los ahorros que tenía depositados en el banco de confianza el BANCO AV VILLAS y no poder disponer de el, se le causo un daño no solo material sino moral (inmaterial) toda vez que con este dinero hubiera podido arreglar otras situaciones financieras en su contra las cuales ya se encontraban demandas pero, por si fuera poco, no solo no encontró su dinero en el banco , sino su patrimonio, al no contar con su dinero para atender sus obligaciones personales y financieras, pues el señor Blanco vuelve al país deportado por el gobierno Frances, y como se dice coloquialmente "sin un peso en el bolsillo".*

Se contesta:

No es cierto, y menos existen razones para tener por probado a partir de la simple afirmación del demandante, la existencia de perjuicios materiales o morales que ante todo requieren como todo daño resarcible tener el carácter de cierto, actual y directo, debe demostrarse la responsabilidad que tiene el Banco frente al presunto daño al demandante, pero que en todo caso no existe nexo causal que vincule la conducta diligente y cuidadosa que observó Banco Av Villas desde el inicio de la relación comercial con el demandante.

III. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

1. Manifiesto al Señor juez que formulo objeción respecto de la estimación de los perjuicios cuyo reconocimiento se pretende en la demanda, pues en el libelo introductorio solo se menciona una seria de perjuicios ocasionados, sin manifestación adicional sobre el razonamiento o la justificación de la estimación.

Como se colige del artículo 206 del Código General del Proceso, el legislador estableció como requisito para toda demanda en la que se pretenda el reconocimiento de una indemnización, o el pago de mejoras, frutos o compensaciones, que el demandante, en su libelo inicialista, estime razonadamente y bajo juramento el monto de la pretensión con discriminación de cada uno de sus conceptos.

En relación con este precepto, la doctrina especializada ha señalado lo siguiente:

"el artículo en mención exige que la estimación o cuantificación debe ser razonada² y que discrimine³ cada uno de los conceptos reclamados o invocados. De allí que cuando se estima la cuantía correspondiente, debe su autor desplegar una actividad de razonamiento que incluye un soporte fáctico que conjugue el valor correspondiente con los hechos planteados en la demanda o solicitud, el cual debe ir acompañado de conceptos jurídicos relacionados con la teoría del daño, como discriminar y encuadrar cada monto en los diferentes tipos de perjuicios, perfilando si, por ejemplo, se trata de lucro cesante o de daño emergente, pasado o futuro. Al respecto, sostiene Canosa Suárez que «estimar razonadamente significa explicadamente, es decir, con motivación, justificando la existencia y la cuantía de cada uno de los conceptos reclamados. Sin una pormenorizada explicación, ilustración

² Es, decir fundada en razones, argumentos o motivaciones, ordenados metódicamente.

³ Discriminar significa "Seleccíonar excluyendo", según el Diccionario de la Real Academia Española, 22ª Edición, 2012 (www.rae.es).

o detalle, ni el juez, ni la parte contraria estarán en condiciones de analizar los fundamentos de lo estimado para aceptarlo o rechazarlo y, por tanto, al no cumplirse con la exigencia legal, no se podrá aplicar la consecuencia derivada del silencio que pasa a explicarse.»⁴ Esto supone una carga, en el sentido técnico-procesal, para el demandante, si quiere obtener la admisión de la demanda, sin que importe—en este momento del proceso—si la cuantificación es acertada o no.»⁵

En el mismo sentido se pronuncia otro autor, quien afirma que:

“tanto el juramento como la objeción deben ser manifestaciones discriminadas de los conceptos que se estiman o se objetan, pues clara es la norma, y claro su thelos, en prevenir a los litigantes para que se abstengan de formular pretensiones in genere, aún cuando se trate de sumas determinadas, luego no se deberán aceptar pretensiones indemnizatorias o alegaciones de mejoras, de pago de frutos o compensaciones que no estén debidamente justificadas y discriminadas, como tampoco se admitirá la objeción que no determine con precisión y claridad en qué se fundamenta, pues, como se indicó, serán ineficaces de pleno derecho todas las expresiones que pretendan desvirtuar o dejar sin efecto la condición de suma máxima pretendida en relación con la suma indicada en el juramento, por lo que se entiende modificada la interpretación a que se aludió en páginas anteriores por la Corte Suprema de Justicia, respecto de la pretensión genérica «o lo que se pruebe o resulte probado».”⁶

De acuerdo con las consideraciones expuestas, resulta manifiesto que existe una carga en cabeza del demandante en el sentido de justificar o dar razones jurídicamente sustentables y válidas a la luz del ordenamiento sobre la cuantificación de los rubros que solicita en la demanda.

En el presente caso, se hace evidente que la accionante pretermitió la mencionada exigencia que pesaba en cabeza suya, en tanto que, al momento de “justificar” la estimación de sus pretensiones, olvidó dar razón suficiente de los fundamentos que le sirven de basamento, lo que la torna irrazonable e infundada.

El ejercicio de cuantificación del reintegro se circunscribe a tomar el valor de las transacciones no reconocidas por el cliente y sumarlo para solicitar que se le devuelva dicho monto. En dicho cálculo no se manifiestan las razones que justifican la estimación, la cual entra en contradicción con elementos que eran relevantes para determinar la verdadera pérdida que sufrió **el señor BLANCO TELLEZ** como consecuencia de su que dio lugar a la realización de las transacciones cuyo valor ahora solicita se le reintegre.

Como consecuencia de lo anteriormente expuesto, se debe descartar la estimación realizada en la demanda, pues además del carácter incierto de los daños reclamados, su estimación no cumple con el requisito de razonabilidad.

⁴ Canosa Suárez, Ulises. “Reformas al régimen probatorio introducidas por la Ley 1395 del 2010”, en Cruz Tejada, Horacio (Coord.). *Impacto de la ley 1395 del 2010 frente a la administración de justicia*. Bogotá: Universidad de Los Andes, 2011, p. 103.

⁵ Aramburo Calle, Maximiliano & Hernández Tous, Alfonso. *El juramento estimatorio – Breves comentarios sobre el artículo 206 del Código General del Proceso desde la argumentación jurídica*, en Revista de Responsabilidad Civil y del Estado, Núm. 33. Ed., Instituto Colombiano de Responsabilidad Civil y del Estado. pp. 59 y 60. (2013)

⁶ Nisimblat, Nattan. Sobre el juramento estimatorio en el Código de Procedimiento Civil y en el Código General del Proceso, en Revista Correo Judicial, Núm. 31. Ed., Universidad de Los Andes, Facultad de Derecho. p. 7. (2013)

2. Sanción por excesiva tasación de los perjuicios.

Solicito al señor Delegado tener en cuenta que, en los términos del artículo 206 del C.G.P., si la cantidad estimada excediere en el cincuenta por ciento (50%) a la que resulte probada, se condenará a quien la hizo a pagar a la entidad correspondiente una suma equivalente al diez por ciento (10%) de la diferencia.

Asimismo, de acuerdo con la norma antes invocada, también habrá lugar a la condena por excesiva tasación de perjuicios en los eventos en que se nieguen las pretensiones por falta de demostración de los daños. En este evento la sanción equivaldrá al cinco por ciento (5%) del valor pretendido en la demanda cuyas pretensiones hayan sido desestimadas.

En caso de presentarse alguno de los eventos señalados, le ruego al señor juez que sea reconocida la sanción de acuerdo con la Ley a favor de la entidad correspondiente.

EXCEPCIONES DE MERITO

Solicito al Señor Juez que, al dictar sentencia, además de pronunciarse sobre las excepciones que no habiéndose propuesto se logren probar a lo largo del proceso (artículos 281 y 282 del C.G.P.), declare prósperas las excepciones que enuncio a continuación.

Inexistencia de la Responsabilidad que se le imputa a la entidad financiera demandada.

La ley 1328 de 2009 establece en el literal C de su artículo 6, que los consumidores financieros deberán "observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros".

Ahora bien, Dando cumplimiento a lo ordenado por la Superintendencia Financiera en la Circular Básica jurídica No. 007 de 1996 con relación a los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de las operaciones se debe mencionar con relación a la divulgación e información contemplada en el Título I capítulo XII numerales 3.4.4 y 3.4.5: " 3.4.4 *Informar adecuadamente a los clientes respecto de las medidas de seguridad que deberán tener en cuenta para la realización de operaciones por cada canal, así como los procedimientos para el bloqueo, inactivación, reactivación y cancelación de los productos y servicios ofrecidos.* 3.4.5 *Establecer y publicar por los canales de distribución, en los que sea posible, las medidas de seguridad que deberá adoptar el cliente para el uso de los mismos.*"

Cajeros automáticos

VALIDACIONES PREVIAS A LA OPERACIÓN

- Por tu seguridad se requiere previa asociación de cuentas para realizar transferencias a través Cajeros Automáticos ATH
- Nunca introduces tu tarjeta si el Cajero esta fuera de servicio
- Nunca utilices un cajero que presente objetos extraños en las ranuras donde se introduce la tarjeta, en la pantalla, en el teclado y/o en el dispensador de dinero
- Antes de introducir la tarjeta, verifica que no exista ningún elemento extraño dentro del lector que interfiera su operación
- No realices transacciones si observas cualquier situación sospechosa
- En lo posible, no uses el cajero si te dice que no tiene recibos disponibles
- Al ingresar asegúrate de cerrar la puerta del cajero, con esto evitas que ingrese alguien cuando realices tu transacción

RECOMENDACIONES DURANTE LA OPERACIÓN

- Nuestros funcionarios nunca te pedirán que salgas del cajero sin terminar la transacción y no permitas presión de personas en la fila, tómate el tiempo necesario hasta que estés seguro de finalizar
- Nunca encontrarás en un cajero avisos o mensajes solicitando digitar tus claves
- Si el cajero retiene tu Tarjeta, bloquéala en una de nuestras oficinas o llama a la línea de Audiovillas 3 36 31 99 o 4 44 17 77 o a nivel nacional 01 8000 51 8000
- Bloquea con tu cuerpo y manos la visión sobre pantalla y teclado del cajero, para evitar que alguien vea tu transacción o tus claves
- Nunca aceptes ayuda de extraños si el cajero presenta daños, si la requieres cancela la operación y solicita la colaboración de nuestros asesores
- Si notas que el cajero presenta fallas cancela la operación antes de retirarte

AL FINALIZAR LA OPERACIÓN

- Si el cajero no te entrega el dinero y el recibo indica que la operación fue exitosa, repórtalo inmediatamente a la oficina del Banco o del grupo AVAL más cercana. Si el cajero reportó daños el Banco hará el abono en las siguientes 24 horas si el dinero fue debitado de tu cuenta y no entregado
- Guarda o destruye los recibos que te entregue el cajero automático, este posee información importante
- Espera hasta que el cajero te indique que la operación ha finalizado y presiona CANCELAR antes de retirarte
- Cuenta el dinero discretamente"⁷

Adicionalmente como parte de la diligencia especial que debe tener el Banco Comercial Av Villas para sus cuentahabientes, y puntualmente en materia de seguridad, es de público conocimiento y de publicación permanente en nuestro portal los servicios que se prestan para mayor tranquilidad de nuestros clientes que consisten en:

"Seguridad:

El Banco tiene a tu disposición los siguientes servicios para hacer tus operaciones más seguras:

- Alertas transaccionales a celular: Este servicio consiste en que te reportamos, a través de un mensaje de texto a tu celular, que debe provenir siempre del código 85228, todos los retiros que se realicen en tu cuenta. Para habilitar este servicio sólo necesitas acercarte a la oficina donde abriste tu cuenta o activarlo a través de la página de internet.
- Monitoreo de transacciones inusuales: Todas las transacciones que realizas son monitoreadas por el Banco y si el monto de éstas es mayor al perfil de tu comportamiento de compras, te contactaremos para confirmarla a tus datos de contacto.
- Servicio al Cliente: Dispones de un servicio de Contact Center en donde, además de bloquear tus productos y servicios, recibes toda la asesoría que requieres en cualquier trámite con el Banco.

Información oportuna y detallada. Puedes consultar en cualquiera de los canales ofrecidos por el Banco tu saldo y últimos movimientos para verificar cualquier

⁷ <https://www.avillas.com.co/wps/portal/avillas/pie-pagina/recomendaciones-de-seguridad/recomendacionesCajeros>, consultado el 26 de febrero de 2013

transacción realizada. Si lo requieres, puedes ir a cualquier oficina del Banco a pedir extractos de tu cuenta, los cuales te serán entregados de inmediato."⁸

Finalmente se reitera a los cuentahabientes o clientes del Banco Av Villas a través de nuestro portal con información permanentemente publicada que cuando se hace uso de la tarjeta débito o crédito para transacciones se debe tener especial cuidado al momento de su utilización y cumplir las siguientes recomendaciones:

"Consejos de seguridad cuando transes con tus medios de pago (Tarjetas, chequeras, talonarios)

- Con tus tarjetas débito y crédito
El número de tu clave es personal y nadie más debe conocerlo.
Memorízalo y nunca lo lleves junto con tu tarjeta.
Cambia tu clave con frecuencia, mínimo cada mes.
Realiza personalmente tus transacciones.
Firma tu tarjeta al respaldo, para que la puedas identificar fácilmente.⁹ (Las negrillas son extra texto, resaltando las que tienen que ver con este específico caso)

Es claro que el Banco informa reiteradamente a sus clientes acerca de las recomendaciones de seguridad y la necesidad de mantener secretas sus Tarjetas Débito o crédito y sus claves. Pero no le es posible al Banco impedir que el usuario asuma conductas que lo pongan en posición de riesgo de perder o de permitir la fuga de sus datos, puesto que tal cosa le puede ocurrir al cliente por el solo hecho de ser usuario de cajeros electrónicos y no necesariamente del servicio que presta el Banco.

El cliente es el único conocedor de sus claves secretas, sin estas es imposible ingresar los datos en el cajero electrónico y ordenar cualquier tipo de operación, en consecuencia, el Banco no se podría vincular a la relación entre la causa y el alegado daño, de vincularse estaríamos frente a un sistema de responsabilidad absoluta en contra de la entidad bancaria ya que se va a demostrar que estamos frente a acciones u omisiones del cuentahabiente y que de existir daño este ha sido consecuencia de un evento imprevisible e irresistible ajeno a la actividad del Banco criterios estos establecidos por la jurisprudencia.¹⁰

Para el caso en concreto, se observa que la tarjeta utilizada es la asignada al cliente, adicional que en todas las transacciones hubo lectura del chip, sin embargo, esas tarjetas no tienen ninguna funcionalidad sin la clave de exclusivo conocimiento del cliente, por lo cual por obvias razones no determina alerta alguna para el Banco.

Incumplimiento del contrato y culpa del demandante

El contrato de depósito en cuenta de ahorros es una modalidad de los contratos bancarios de cuya regulación se ocupa el Código de Comercio en sus artículos 1396 a 1398, y por virtud de él, el titular de la Cuenta adquiere el derecho a depositar y retirar sumas de dinero durante su vigencia, así como a recibir una remuneración por los valores consignados.

⁸ <https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/pie-pagina/recomendaciones-de-seguridad/servicios-tranquilidad> consultado el 26 de febrero de 2013

⁹ <https://www.avvillas.com.co/wps/portal/avvillas/pie-pagina/recomendaciones-de-seguridad/medios-de-pago> consultado el 26 de febrero de 2012

¹⁰ Corte Suprema de Justicia, Sala de Casación Civil, Magistrado Ponente Arturo Solarte Rodríguez, Ref.:1100102030002010-00320-00 11 de marzo de 2010.

El depositario, que es un establecimiento bancario, recibe en propiedad las sumas depositadas, y fundamentalmente se obliga a reembolsarlas al depositante o a su representante, a quien debe reconocer la remuneración o interés estipulado, siendo responsable, en todo caso, de su restitución.

Los depósitos recibidos en cuenta de ahorros, dice el artículo 1396, estarán representados en un documento idóneo para reflejar el movimiento de la cuenta, y los registros que en él efectúe el banco, constituyen plena prueba de su manejo.

En atención a este tema, me permito citar el concepto 2001050769-1 del 1º de febrero de 2002 emitido por esta Superintendencia Financiera según el cual:

"(...), es claro que del contrato de depósito en cuenta de ahorros nacen derechos y obligaciones recíprocas para las partes, dentro de las cuales se destaca, la facultad del depositante (cliente, titular de la cuenta) de depositar sumas de dinero y para el depositario (establecimiento de crédito) la obligación de reembolsarlas al depositante o a la persona autorizada para ello, bajo las condiciones y términos establecidos en el contrato.

*Así las cosas, si el depositario falta a las instrucciones fijadas en el contrato sobre disposición de los fondos, está legalmente obligado a responder, según el artículo 1.398 del Código de Comercio que establece: **"todo banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o de su mandatario"** (se resalta), en concordancia con lo dispuesto por el numeral 5 del artículo 127 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, anteriormente citado.*

No obstante, gracias a los avances tecnológicos y de sistemas, actualmente este tipo de contratos conlleva otros servicios, como es el manejo de las tarjetas débito, la utilización de redes electrónicas o telefónicas o el débito automático de fondos, entre otros, que implican la asunción de riesgos y responsabilidades que alteran las relaciones definidas en el contrato original de depósito.

En este sentido, resulta pertinente precisar que si bien, en principio, el depositario es responsable por los fondos a él entregados, esta obligación puede ser eventualmente trasladada al depositante, en virtud del incumplimiento de las obligaciones que asumió en el contrato como, por ejemplo, cuando descuida el manejo de una tarjeta débito entregándola a una tercera persona o realiza transacciones erradas en las redes de servicios electrónicos."

La ley 1328 de 2009 establece en el literal C de su artículo 6, que los consumidores financieros deberán "observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros".

Los clientes deben cumplir estrictamente con las medidas de seguridad públicamente conocidas cuando se dispongan a realizar cualquier transacción para evitar ser víctimas de fraudes.

Las personas en general, cuando hacen uso de los cajeros electrónicos se encuentran expuestas a los riesgos inherentes a la utilización de este medio electrónico, por lo tanto, el usuario decide si acoge o no controles que mitiguen los riesgos a los que se expone: puntualmente el robo de información personal lo que a su vez puede repercutir en una pérdida financiera. Como se relaciona públicamente en nuestro portal la correcta custodia de la tarjeta, el cambio de claves con frecuencia y la protección de la clave o NIP como personal y de exclusivo conocimiento del usuario son controles que mitigan el riesgo asumido por cada persona que decida utilizar los cajeros electrónicos.

Con relación a las transacciones realizadas por cajero automático es necesario para que estas sean exitosas, que se realicen con la tarjeta débito chip, ingresando la clave correspondiente, esta constituye el Número de Identificación Personal (NIP) del cliente, **que es personal e intransferible**, siendo de su exclusiva responsabilidad la confidencialidad de la misma lo cual es mencionado en los reglamentos, la transacciones por cajero electrónico y compras fueron realizadas sin anomalía alguna y con el uso de la tarjeta débito como de **sus claves secretas**.

Para el presente caso se determina que las transacciones no reconocidas fueron realizadas con lectura de chip, lo que presume concluir que se realizaron con la tarjeta del cliente, lo cual solo se presenta en casos de cambio, nuestro LOG Transaccional las refleja de la siguiente manera con LECTURA C que corresponde a lectura CHIP.

Cuenta_o	Fecha_movimien	Hora_Movimien	Tarjeta_origen	Valor_transacc	Red_adqu	Nombre	DISPOSITO	TIPO_TAR	LECTURA
21993881	5/01/2015	14025800	6,01368E+18	\$ 53.900,00	RM	3437492	POS	I	C
21993881	9/01/2015	16512500	6,01368E+18	\$ 149.252,00	RM	1939026	POS	I	C
21993881	17/01/2015	19071700	6,01368E+18	\$ 0,00	RM	1939048	POS	I	C
21993881	17/01/2015	19094200	6,01368E+18	\$ 140.159,00	RM	531858	POS	I	C
21993881	19/01/2015	20222468	6013679012945435=14	\$ 0,00	AT	132058516	ATM	I	C
21993881	19/01/2015	20230400	6,01368E+18	\$ 0,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/01/2015	16545100	6,01368E+18	\$ 378.360,00	RM	10398109	POS	I	C
21993881	24/01/2015	12450300	6,01368E+18	\$ 114.000,00	RM	9253601	POS	I	C
21993881	27/01/2015	11221100	6,01368E+18	\$ 323.800,00	RM	6002692	POS	I	C
21993881	27/01/2015	17132100	6,01368E+18	\$ 132.000,00	RM	4677410	POS	I	C
21993881	2/02/2015	12225500	6,01368E+18	\$ 137.738,00	RM	6759567	POS	I	C
21993881	2/02/2015	14052926	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/02/2015	14054052	6013679012945435=14	\$ 0,00	VI	67595579	ATM	I	C
21993881	3/02/2015	12594400	6,01368E+18	\$ 141.267,00	RM	5302102	POS	I	C
21993881	7/02/2015	7180200	6,01368E+18	\$ 0,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	7/02/2015	8185600	6,01368E+18	\$ 993.446,00	RM	2716929	POS	I	C
21993881	9/02/2015	17400200	6,01368E+18	\$ 39.000,00	RM	4765361	POS	I	C
21993881	9/02/2015	18534400	6,01368E+18	\$ 200.000,00	AT	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11370400	6,01368E+18	\$ 120.000,00	SB	00BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11450420	6,01368E+18	\$ 0,00	SB	BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11451400	6,01368E+18	\$ 100.000,00	SB	00BOGOTA	ATM	I	C
21993881	10/02/2015	11591700	6,01368E+18	\$ 61.630,00	RM	622840	POS	I	C
21993881	18/02/2015	12034700	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18484200	6,01368E+18	\$ 400.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18494500	6,01368E+18	\$ 100.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	20/02/2015	18504700	6,01368E+18	\$ 0,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	9/03/2015	20461700	6,01368E+18	\$ 151.019,00	RM	2544718	POS	I	C
21993881	25/03/2015	14555400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	2404226	POS	I	C
21993881	25/03/2015	15570500	6,01368E+18	\$ 28.000,00	RM	2123106	POS	I	C
21993881	6/04/2015	10312400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	1943413	POS	I	C
21993881	7/04/2015	10050400	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	7678259	POS	I	C
21993881	7/04/2015	10252800	6,01368E+18	\$ 6.800,00	RM	7609989	POS	I	C
21993881	7/04/2015	13023200	6,01368E+18	\$ 174.375,00	RM	5859267	POS	I	C
21993881	7/04/2015	14161300	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	5718702	POS	I	C
21993881	8/04/2015	9423000	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	5578150	POS	I	C
21993881	8/04/2015	11162900	6,01368E+18	\$ 100.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	9/04/2015	10075800	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	4433596	POS	I	C
21993881	9/04/2015	14263200	6,01368E+18	\$ 8.000,00	RM	4353276	POS	I	C
21993881	10/04/2015	14343800	6,01368E+18	\$ 14.000,00	RM	4212722	POS	I	C
21993881	16/04/2015	14404600	6,01368E+18	\$ 5.000,00	RM	7712557	POS	I	C
21993881	20/04/2015	19485700	6,01368E+18	\$ 100.940,00	RM	6699148	POS	I	C
21993881	20/04/2015	19510400	6,01368E+18	\$ 84.230,00	RM	5853480	POS	I	C
21993881	22/04/2015	12040400	6,01368E+18	\$ 199.900,00	RM	3846518	POS	I	C
21993881	22/05/2015	13182500	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	22/05/2015	13221400	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	22/05/2015	13232000	6,01368E+18	\$ 200.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	26/05/2015	14091300	6,01368E+18	\$ 245.938,00	RM	368319	POS	I	C
21993881	30/05/2015	15453600	6,01368E+18	\$ 119.480,00	RM	19168909	POS	I	C
21993881	31/05/2015	15183900	6,01368E+18	\$ 96.366,00	RM	18201389	POS	I	C
21993881	2/06/2015	8281600	6,01368E+18	\$ 600.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	8292200	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	8415200	6,01368E+18	\$ 85.324,00	RM	8269604	POS	I	C
21993881	2/06/2015	18082000	6,01368E+18	\$ 300.000,00	VI	00BOGOT	ATM	I	C
21993881	2/06/2015	18191400	6,01368E+18	\$ 130.000,00	RM	3952401	POS	I	C

Ahora bien, frente al análisis del log transaccional se destaca lo siguiente:

Perfil Transaccional (Octubre 2014 – Noviembre 2016)		
DISPOSITIVO	CANTIDAD DE RETIROS	MONTOS DE LAS TRANSACCIONES
AGI	7	\$ -
ATM	204	\$ 86.910.730
POS	224	\$ 38.401.444
Total general	435	\$ 125.312.174

Inicialmente podemos concluir que el demandante hacia movimientos por montos similares, así mismo validado en los extractos de su cuenta bancaria correspondientes a los años 2012, 2013 y 2014, se realizaron retiros por monto similares y de manera consecutiva el mismo día.

PAGINA 2
CUENTA No. 021-99388-1

MOVIMIENTO DIARIO			
FECHA	MOVIMIENTO DIARIO	VALOR	SALDO
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$7,512,643.86
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$7,112,643.86
2012/08/27	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$6,712,643.86
2012/08/27	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,800.00	\$6,707,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$6,307,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,907,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,507,843.86
2012/08/29	RETIRO CAJERO REDEBAN	\$400,000.00	\$5,107,843.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,103,878.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,099,913.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,095,948.86
2012/08/29	COMISION RETIRO CAJERO OTRA RED	\$3,965.00	\$5,091,983.86
2012/08/29	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$6,463.44	\$5,085,520.42
2012/08/31	RENDIM FINAN. - INTERESES	\$85.38	\$5,085,605.80
2013/03/01	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$15.80	\$26,219,042.75
2013/03/06	RETIRO EN EFECTIVO POR PIN PAD EN OFI. MARGARITAS	\$10,000,000.00	\$16,219,042.75
2013/03/07	COMISION RETIRO LOCAL PINPAD	\$3,900.00	\$16,215,142.75
2013/03/07	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$40,015.80	\$16,175,127.15
2013/03/09	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$958,889.00	\$15,216,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,816,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,416,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$14,016,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$13,616,258.15
2013/03/11	RETIRO CAJERO B AV Cedritos	\$400,000.00	\$13,216,258.15
2013/03/11	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$11,835.48	\$13,204,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,804,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,404,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$12,004,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$11,604,422.67
2013/03/14	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$400,000.00	\$11,204,422.67
2013/03/14	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$8,000.00	\$11,196,422.67

MOVIMIENTO DIARIO			
FECHA	MOVIMIENTO DIARIO	VALOR	SALDO
2014/10/10	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$4,647.83	\$7,717,253.97
2014/10/12	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$80,000.00	\$7,657,253.97
2014/10/13	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$87,278.00	\$7,569,975.97
2014/10/13	RETIRO CAJERO ATH AVAL	\$200,000.00	\$7,369,975.97
2014/10/14	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$1,389.11	\$7,368,586.86
2014/10/16	DEP AVAL EFECT EN BCO BOGOTA OFI 205	\$34,000.00	\$7,402,586.86
2014/10/16	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$317,222.00	\$7,085,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$6,685,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$6,285,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$5,885,364.86
2014/10/16	RETIRO CAJERO B AV MARGARITAS	\$400,000.00	\$5,485,364.86
2014/10/16	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$1,288.89	\$5,484,075.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$12,270.00	\$5,496,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$10,000.00	\$5,506,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$80,000.00	\$5,586,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$114,000.00	\$5,680,345.97
2014/10/17	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI MARGARITAS	\$250,335.00	\$5,930,700.97
2014/10/17	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$149,443.00	\$5,781,257.97
2014/10/17	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$6,997.77	\$5,774,260.20
2014/10/21	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$253,780.00	\$5,520,500.20
2014/10/21	COMPRA ESTABLECIMIENTO NAL REDEBAN MULTICOLOR	\$288,439.00	\$5,252,061.20
2014/10/21	NOTA DEBITO IMPUESTO FINANCIERO 4X1000	\$2,088.80	\$5,249,972.40
2014/10/22	DEPOSITO EFECTIVO CON COMPROBANTE EN OFI YOPAL	\$2,109,780.00	\$7,359,752.40
2014/10/22	CREDITO TRANS ACH DE F 000880055004	\$1,010,780.00	\$8,370,532.40

Lo anterior permite concluir que existen transacciones de igual monto o similares a las reclamadas en esta demanda, razón por la cual dichas transacciones cursaron con normalidad, cabe resaltar que el cliente no cuenta con el servicio de notificaciones al celular, con el cual podría haberse alertado de las transacciones que cursaban.

Es de mencionar el Art. 26 del reglamento de cuenta móvil donde se relacionan las obligaciones del cliente y puntualmente las siguientes: "Artículo 26. Son obligaciones del Cliente (...) 26.4 Asignar de manera personalísima las claves o contraseñas de los diversos medios y canales para el manejo de la Cuenta Móvil y cambiarlas por lo menos una vez al mes. 26.5 Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido. 26.6 Abstenerse de permitir la utilización o manipulación de los medios y canales electrónicos destinados al manejo de la Cuenta Móvil por parte de terceros o de darles un uso distinto. 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.", teniendo en cuenta lo anterior se puede evidenciar que el demandante incumple expresamente el citado reglamento y dicho incumplimiento tiene relación directa con el perjuicio pretendido.

Se reitera, que de nada sirve que las entidades financieras cumplan todos los requerimientos mínimos de seguridad exigidos por la Superintendencia Financiera, ni que todos y cada uno de los canales electrónicos ofrezcan una plataforma tecnológica lo suficientemente segura, si el cliente o usuario del canal no tiene una diligencia o actuación mínima de cuidado con su información confidencial, hacer responsable al Banco por el indebido uso de los canales electrónicos por parte de los clientes es enmarcar el actuar y los procedimientos de la entidad financiera en un régimen de responsabilidad civil absoluta e injusta que iría en contra de los preceptos constitucionales consagrados en el Art 29: "El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas. Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea

posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho." (subrayado fuera de texto).

Ahora bien, con relación al monitoreo transaccional se hace necesario mencionar que para el presente caso no se alertó porque las transacciones hacían parte del hábito transaccional del cliente.

El demandante no dio oportuno aviso al banco

EL REGLAMENTO DE DEPOSITOS A LA VISTA EN MONEDA LEGAL – CUENTA MOVIL, establece como OBLIGACIONES del Cliente,:

Artículo 26. 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.

Artículo 32. En caso de pérdida, hurto o extravío de la libreta, la tarjeta débito o de los dispositivos con los cuales el Cliente puede hacer transacciones sobre su cuenta, el Cliente se obliga a dar aviso inmediato al BANCO solicitando el bloqueo del medio o canal extraviado, perdido o hurtado y de la Cuenta a través de líneas de atención al Cliente que EL BANCO tenga habilitadas, o mediante el servicio de Audiovillas, o a través de Internet o de cualquier otro medio que a futuro determine EL BANCO; así mismo inmediatamente se obliga a dar aviso escrito, acompañado según corresponda a un ilícito, el denuncia ante la autoridad competente. En el lapso entre la pérdida, hurto o extravío y el aviso al BANCO en la forma indicada en el presente artículo, ésta no será responsable por el pago de los fondos a personas distintas del Cliente. En todo caso, la utilización de los comprobantes de la libreta para realizar operaciones por descuido, impericia o negligencia del Cliente, así como la realización de transacciones con los dispositivos y claves del Cliente serán responsabilidad exclusiva de éste, siempre y cuando EL BANCO haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer el Cliente.

No obstante, a las obligaciones transcritas, en el presente caso el señor demandante no dio aviso inmediato permitiendo con su actuar tardío que las transacciones que reclama cursaran con éxito.

Hecho de un Tercero e ilegitimidad de la parte pasiva

Si en gracia de discusión, las transacciones exitosas que es materia del presente litigio, en las que utilizó la Tarjeta Débito y clave secreta de acceso, 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 que se imputa 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 la demandante.

De lo anteriormente expuesto se puede colegir con claridad meridiana, que la demandada entidad financiera BANCO COMERCIAL AV VILLAS se encuentra en el presente caso absolutamente exonerada de la responsabilidad civil contractual que se le imputa en la demanda por las Transacciones Exitosas realizadas en la Cuenta de Ahorros del demandante por medios electrónicos (cajero), como quedará plenamente demostrado en el curso del proceso, y así deberá declararse en la sentencia.

Excepción Genérica.

Se propone la excepción contemplada por el art. 282 del C.G.P., para el evento en que la señora Delegada para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera encuentre probados los hechos que constituyen una Excepción de fondo, se sirva oficiosamente reconocerla en la sentencia, de manera tal que el fallo que se profiera obedezca a la realidad probatoria.

PRUEBAS

De conformidad con las normas establecidas en los artículo 164 y siguientes del Código General del Proceso, en concordancia con la Sección Tercera – REGIMEN PROBATORIO – de la mencionada codificación, me permito solicitar se decreten y practiquen las siguientes pruebas:

DOCUMENTALES

- Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco AV VILLAS, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Consulta de productos por cédula.
- Consulta datos básicos de la cuenta No. 021993881.
- Formato de solicitud de vinculación y actualización persona Natural.
- Formato de Reexpedición Tarjeta Debito No. 6013*****5435
- Pantallazo de Bloqueo de cuenta
- Informe de Investigación interna.
- Archivo denominado Copia de DATOS_MAESTROS_21993881 que contiene:
 - Log Transaccional
 - Perfil transaccional.
 - Plantilla de movimientos Inscripción topes de alertas
 - Inscripción topes de alertas
 - Registro de notificaciones
- Topes vigentes de la cuenta.
- Reclamaciones y respuestas
- Extractos de cuenta de ahorros No. 021993881 desde 2012 al 2018
- Reglamento de Depósitos Cuenta Móvil
- Reglamento de Tarjeta Debito Persona Natural

INTERROGATORIO DE PARTE.

Solicito al despacho se sirva fijar fecha y hora para realizar interrogatorio al demandante el cual se puede ubicar en la dirección de notificaciones registrada en la presente demanda.

EXHIBICIÓN DE DOCUMENTOS:

Conforme a la regla contenida en el artículo 265 y siguientes del Estatuto Procesal, y teniendo en cuenta lo relatado por el demandante en el **hecho tercero y cuarto de la demanda**, en tanto que dicha prueba se encuentra en su poder, **se sirva a exhibir, INVENTARIO DE LAS PERTENECÍAS que le fueron incautadas al momento de sus detención junto con el acta completa de la RESOLUCION DE COMPARECENCIA ANTE EL TRIBUNAL CORRECCIONAL Y DE SOBRESEIMIENTO PARCIAL.**, donde se menciona un supuesto inventario de sus pertenencias

ANEXOS

Las pruebas documentales anunciadas.

NOTIFICACIONES

El suscrito recibirá notificaciones en la Carrera 13 No .27-47 piso 1 de la Ciudad de Bogotá, teléfono 2419600 ext: 17182 Celular 3057062525 o en la secretaria de su despacho.

Del Señor Juez, cordialmente,



EDWIN ALBERTO HERRERA SANDINO
C.C. No. 80.822.498 de Bogotá.
T.P. No. 210.278 del C. S. de la J.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 9205383832403776

Generado el 05 de abril de 2021 a las 07:21:08

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

EL SECRETARIO GENERAL

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el numeral 10 del artículo 11.2.1.4.59 del Decreto 1848 del 15 de noviembre del 2016.

CERTIFICA

RAZÓN SOCIAL: BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., que podrá girar bajo la denominación de Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco AV Villas o AV Villas.

NATURALEZA JURÍDICA: Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CONSTITUCIÓN Y REFORMAS: Escritura Pública No 5700 del 24 de octubre de 1972 de la Notaría 5 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Sociedad anónima de carácter privado Bajo la denominación CORPORACION DE AHORRO Y VIVIENDA LAS VILLAS.

Escritura Pública No 160 del 28 de enero de 2000 de la Notaría 23 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). modifica su razón social por la de CORPORACION DE AHORRO Y VIVIENDA AV VILLAS, podrá girar bajo la denominación AV VILLAS Se protocoliza el acuerdo de fusión por absorción de AHORRAMAS CORPORACION DE AHORRO Y VIVIENDA, por parte de la CORPORACION DE AHORRO Y VIVIENDA LAS VILLAS. En consecuencia, la primera se disuelve sin liquidarse (autorizado mediante Resolución 030 del 7 de enero del año 2000 por la Superintendencia Bancaria).

Escritura Pública No 912 del 21 de marzo de 2002 de la Notaría 23 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocoliza su conversión en banco, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5º de la Ley 546 de diciembre 23 de 1999, bajo la denominación Banco Comercial AV Villas S.A. Podrá girar bajo la denominación Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco Comercial e Hipotecario AV Villas, Banco AV Villas o AV VILLAS.

Escritura Pública No 1284 del 23 de abril de 2002 de la Notaría 23 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Reforma el artículo 1º de los estatutos en cuanto a la denominación que puede utilizar el Banco, de acuerdo con su naturaleza. En consecuencia, la entidad se denomina Banco Comercial AV Villas S.A., que podrá girar bajo la denominación de Banco de Ahorro y Vivienda AV Villas, Banco AV Villas o AV Villas.

AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO: Ley 546 del 23 de diciembre de 1999

REPRESENTACIÓN LEGAL: El Banco tendrá un presidente quien será su representante legal, y como tal, ejecutor y gestor de sus negocios y asuntos sociales. Estará directamente subordinado a la Junta Directiva y deberá oír y acatar sus órdenes, cuando de conformidad con los estatutos sea necesario y, en todo caso, obrará de acuerdo con ella. El Presidente tendrá dos suplentes con representación legal: primero y segundo, quienes lo reemplazarán, en su orden, en sus faltas absolutas, temporales o accidentales, elegidos como el principal. La Junta Directiva podrá, si a juicio de la misma se requiere para la buena marcha de la institución, conferir también la representación legal del Banco a los Vicepresidentes que determine en cada caso. Parágrafo. La sociedad tendrá veinte (20) representantes legales nombrados por la Junta Directiva quienes tendrán por función exclusiva representar al Banco, judicial o extrajudicialmente, en defensa de los intereses de éste. Para tal efecto, en calidad de representantes legales, podrán actuar en las diligencias promovidas por o ante autoridades jurisdiccionales, administrativas y tribunales de arbitramento y constituir apoderados judiciales y extrajudiciales para que representen a la entidad. (Escritura Pública 0657 del 10 de marzo de 2006, Notaria 18 de Bogotá.) **FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL:** son funciones del presidente. A) Representar al banco judicial y extrajudicialmente, como persona jurídica y usar de la firma social; b)

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01
www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 9205383832403776

Generado el 05 de abril de 2021 a las 07:21:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

Convocar a la asamblea general y a la junta directiva a reuniones ordinarias y extraordinarias; c) Presentar a la asamblea de accionistas, en sus reuniones ordinarias, un informe pormenorizado sobre la marcha de la corporación; d) Presentar a la junta directiva los balances de prueba mensuales, y las cuentas, balances, inventarios e informes del banco; e) Mantener a la junta directiva permanente y detalladamente informada de los negocios sociales y suministrarle los datos e informes que solicite; f) Constituir, mandatarios que representen al banco en los negocios judiciales y extrajudiciales y delegarles las funciones o atribuciones necesarias, de que el mismo goza g) Ejecutar los actos y celebrar los contratos que tiendan al desarrollo del objeto social del Banco, conforme a la ley y a los presentes Estatutos, ciñéndose a las autorizaciones que le confiere la Junta Directiva. h) Enajenar o gravar todos los bienes sociales, previamente autorizado por la asamblea general de accionistas. i) arbitrar y transigir las diferencias del banco con terceros, previa autorización de la junta directiva. j) Nombrar y remover libremente al personal subalterno necesario para la cumplida administración del banco. k) En el ejercicio de estas facultades, y con las limitaciones señaladas en estos estatutos, el presidente podrá comprar o adquirir, a cualquier título, bienes muebles e inmuebles, vender o enajenar a cualquier título los bienes muebles o inmuebles del banco y darlos en prenda o hipoteca, o gravarlos en cualquier forma alterar la forma de los bienes raíces por su naturaleza o su destino, dar y recibir en mutuo cantidades de dinero, hacer depósitos bancarios; celebrar el contrato comercial de cambio en todas sus manifestaciones; firmar toda clase de instrumentos negociables y negociar instrumentos, aceptarlos, endosarlos, protestarlos, pagarlos, descargarlos, tenerlos, etc.; comparecer en los juicios en que se discuta la propiedad de los bienes sociales o cualquier derecho del banco; transigir, comprometer, desistir, novar, recibir, interponer acciones o recursos de todo género en negocios o asuntos pendientes; representar al banco ante funcionarios, tribunales, autoridades, personas jurídicas o naturales y, en general, actuar en la dirección y administración de los negocios sociales. l) Presentar a la Junta Directiva y velar por su permanente cumplimiento, las medidas específicas respecto del gobierno de la sociedad, su conducta y su información, con el fin de asegurar el respeto de los derechos de quienes inviertan en sus acciones o en cualquier otro valor que emita, y la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión. ll). Asegurar el respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas en valores, de acuerdo con los parámetros fijados por los órganos de control del mercado; m) Suministrar al mercado información oportuna, completa y veraz sobre sus estados financieros y sobre su comportamiento empresarial y administrativo, sin perjuicio de lo establecido por los artículos 23 y 48 de la ley 222 de 1995; n) Compilar en un código de buen gobierno, que se presentara a la junta directiva para su aprobación, todas las normas y mecanismos exigidos por la ley, los reglamentos, la asamblea general de accionistas, los estatutos, y en general las mejores prácticas de buen gobierno bancario. Este código deberá mantenerse permanentemente en las instalaciones de la entidad a disposición de los accionistas e inversionistas para su consulta; o) Coordinar las reuniones necesarias con los representantes de los fondos de pensiones inversionistas, para hacer seguimiento a los asuntos que por ley deban discutirse; p). Cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, q). Las demás que le confieren las leyes y estos estatutos; r) Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales para que representen a la entidad (Escritura Pública No.1321 del 25/04/2018 Not.50 de Bogotá D.C.)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Juan Camilo Ángel Mejía Fecha de inicio del cargo: 15/09/2007	CC - 70565593	Presidente
Carlos Alberto Vélez Moreno Fecha de inicio del cargo: 08/08/2002	CC - 19454361	Primer Suplente del Presidente
Jorge Raúl García Ramírez Fecha de inicio del cargo: 29/08/2007	CC - 19421196	Segundo Suplente del Presidente
María Luz Munévar Torres Fecha de inicio del cargo: 26/10/2017	CC - 51737340	Vicepresidente Jurídico- Secretario General
Wilson Matheus Gómez Fecha de inicio del cargo: 07/03/2013	CC - 79153447	Vicepresidente de Operaciones y Tecnología



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 9205383832403776

Generado el 05 de abril de 2021 a las 07:21:08

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Mariluz Cortés Linares Fecha de inicio del cargo: 15/11/2006	CC - 63506783	Representante Legal Para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Sandra Milena Otero Álvarez Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 32885436	Representante Legal para asuntos judiciales y extrajudiciales
Arinda Margarita Ojeda Parra Fecha de inicio del cargo: 05/11/2010	CC - 51773599	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Loryana Lourdes Morales Medina Fecha de inicio del cargo: 05/11/2010	CC - 63496722	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Maria Del Pilar Castro Santos Fecha de inicio del cargo: 10/05/2013	CC - 31892071	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Olga Janeth Arias Rios Fecha de inicio del cargo: 10/05/2013	CC - 65761162	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Betty Alexandra Rivera Ardila Fecha de inicio del cargo: 20/12/2013	CC - 52220107	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Marlon Fernando Quintero Álvarez Fecha de inicio del cargo: 30/09/2015	CC - 80049046	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Juan Carlos Acosta Garay Fecha de inicio del cargo: 15/09/2016	CC - 80777132	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Martha Lucía Castellanos Beltrán Fecha de inicio del cargo: 06/07/2006	CC - 28947540	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Lidia Esperanza Rodríguez Correa Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 51740621	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Edwin Alberto Herrera Sandino Fecha de inicio del cargo: 23/07/2020	CC - 80822498	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Bernardo Parra Enríquez Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 10592131	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Germán Barriga Garavito Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 19266145	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Ricardo Echeverri Hoyos Fecha de inicio del cargo: 18/07/2019	CC - 79470033	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 9205383832403776

Generado el 05 de abril de 2021 a las 07:21:08

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Leidy Viviana Niño Rubio Fecha de inicio del cargo: 25/06/2020	CC - 53075382	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Laura Del Pilar Gómez Peña Fecha de inicio del cargo: 02/07/2020	CC - 1075656735	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
William Shelton Salazar Fecha de inicio del cargo: 07/09/2012	CC - 79387191	Vicepresidente Comercial Banca Personas-(Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, el día 18 de enero del 2016, se aceptó la renuncia al cargo de Vicepresidente Comercial Banca Personas, información radicada con el número P2016000152 - 000. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).R-2016015264

**MÓNICA ANDRADE VALENCIA
SECRETARIO GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."



SOLICITUD DE VINCULACIÓN Y ENTREVISTA PERSONA NATURAL

249

Tipo y Número de Identificación:

Cedula Ciudadanía 79346739

Fecha

2012 / 05 / 23

Código Oficina

021

Tipo de Solicitante: Titular

PRODUCTO SOLICITADO

Convenio Nomina

INFORMACION BASICA

Primer Nombre MAURICIO		Segundo Nombre		Primer Apellido BLANCO		Segundo Apellido TELLEZ	
Fecha de Nacimiento 19650207		Lugar de Nacimiento BOGOTA		Fecha Expedición Documento 25-110-183		Lugar Expedición Documento SANTAFE DE BOGOTA DC.	
Dirección Residencia CL 141 a 7 c 53 IN 2		Teléfono Residencia 8004729		Ciudad de Residencia BOGOTA			
Dirección Correo Electrónico (E-mail) mblancotellez@msn.com				Número Celular 3134135934		<input checked="" type="checkbox"/> Propio <input type="checkbox"/> Laboral	
<input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Universitario <input checked="" type="checkbox"/> Posgrado <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Ninguno				Profesión/Ocupación/Oficio OTRA COMERCIANTE		Cuál? (Otra) transportador	
<input type="checkbox"/> Soltero <input checked="" type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> U. Libre <input type="checkbox"/> Viudo				No. personas a cargo TRES (3)			
Nombres y Apellidos del Cónyuge M ^{ca} CLAUDIA GAIAN PINERO				Teléfono Comercial Cónyuge 6279911611		Ciudad Teléfono Comercial BOGOTA D.C.	
<input type="checkbox"/> Propia con Hipoteca <input type="checkbox"/> Familiar <input checked="" type="checkbox"/> Propia sin Hipoteca <input type="checkbox"/> Arrendada				Nombre del Arrendador Teléfono del Arrendador Ciudad y Departamento del Arrendador Valor Mensualidad Arriendo \$			

INFORMACION ACTIVIDAD ECONOMICA

Actividad Económica Principal Empleado Privado							
Nombre Empresa / Negocio aeroexpresos				Act. Económica Empresa / Negocio / Empresa que paga la Pensión <input checked="" type="checkbox"/> Sector Privado <input type="checkbox"/> Sector Publico <input type="checkbox"/> Fuerzas Armadas <input type="checkbox"/> Agricul./Ganaderia <input type="checkbox"/> Otra Cuál?			
Dirección de la Empresa / Negocio CL 57 24 22		Ciudad de la Empresa / Negocio BOGOTA		Teléfono de la Empresa / Negocio 4800800		Extensión 0	Fax de la Empresa / Negocio
Si usted es empleado, diligencie estos campos, si usted es Pensionado / Rentista de Capital diligencie el campo Fecha de Ingreso Tipo de Contrato <input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Indefinido <input checked="" type="checkbox"/> Prestación de Servicios <input type="checkbox"/> Labor Contratada <input type="checkbox"/> Otro Cuál?				Si usted es independiente / Transportador, diligencie estos campos Fecha de Constitución Años de Experiencia No. de Empleados			
Fecha de Ingreso		Cargo OTRO					

INFORMACION FINANCIERA

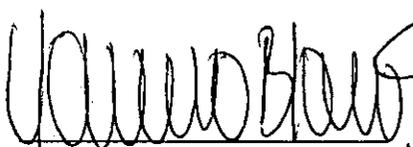
INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES		TOTAL ACTIVOS
Ingresos por Activ. Principal	\$ 8,400,000.00	Egresos Mensuales	\$ 3,000,000.00	\$ 500,000,000.00
Otros Ingresos (demostrables)*	\$ 0.00	Gastos / Cuotas Prestamos	\$ 0.00	TOTAL PASIVOS
TOTAL INGRESOS MENSUALES	\$ 8,400,000.00	TOTAL EGRESOS MENSUALES	\$ 3,000,000.00	\$ 70,000,000.00
Detalle Otros Ingresos*				

**TABLA DE TOPES PARA TRANSACCIONES EN CANALES ELECTRÓNICOS
JULIO 13 DE 2017**

CANAL	TRANSACCIÓN	TOPE MÍNIMO	TOPE MÁXIMO	PERIODICIDAD	CANT. DE TRANSACCIONES / FACTURAS	OBSERVACIONES	
Audiovillas PERSONA NATURAL	Transferencias Asociadas (Interna, Aval, ACH)	\$ 0	\$ 10.000.000	Diaria	-	-	
	Pago servicios públicos	\$ 0	\$ 1.000.000	Diario	-	3 Facturas maximo por cada empresa facturadora al mes	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito AV Villas)	\$ 0	Sin tope	NA	-	Estos topes aplican para pago de productos del Banco AV Villas del mismo cliente. Para pagos a otras entidades (incluye AVAL) el tope máximo diario es de 5 Millones	
	Recargas a través de numeral	\$ 10.000	\$ 90.000	Diaria	5	-	
	Avance de Tarjeta Crédito (Con abono a cuenta)	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diario	-	-	
Transferencia Crédito Rotativo a Cuenta	\$ 100.000	Cupo disponible	Diaria	-	-		
INTERNET PERSONA NATURAL			Cliente con Modelo de Seguridad Claves Temporales (OTP) Tope máximo	Cliente con Modelo de Seguridad App Seguridad Tope máximo			
	Transferencia a cuenta asociada (Interna, Aval, ACH)	\$ 0	\$ 13.000.000	\$ 25.000.000	Diaria	-	
	Pago Servicios Públicos Inscritos	\$ 1	\$ 2.600.000	\$ 6.000.000	Diario	5 Facturas maximo por cada empresa facturadora al mes o hasta completar el valor del Tope por día	
	Domiciliaciones	\$ 0	Sin tope	Sin tope	-	Aplica para pago de servicios publicos y privados no para obligaciones bancarias	
	Pago de obligaciones AV Villas (Productos del mismo titular)	\$ 0	Sin tope	Sin tope	-	Para Pago de productos propios AV Villas	
	Pago de obligaciones (Créditos Grupo Aval y Tarjeta Crédito Visa y Master Card)	\$ 0	\$ 7.000.000	\$ 15.000.000	Diario	5	5 Transacciones o hasta completar el valor del Tope por día. A partir del segundo mes en que se realice el pago a la misma referencia, no se realiza validación de topes, no acumula cantidad de transacciones, ni valor pagado.
	Compra de Cartera con Tarjeta de crédito o Dinero Extra preferente	\$ 100.000	\$ 35.000.000	\$ 35.000.000	-	Maximo 100 eventos al año o \$35 Millones en Total.	Maximo 100 eventos al año o \$35 Millones en Total. Lo que cumpla primero
	Donaciones	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 2.000.000	Diario	-	-
	Pila	\$ 1	\$ 4.000.000	\$ 10.000.000	Diario	6	6 Veces al día o hasta completar el valor del Tope por día
	Impuestos	\$ 1	\$ 15.000.000	\$ 30.000.000	Diario	10	10 Veces al día o hasta completar el valor del Tope por día
	PSE - Compras	\$ 1	\$ 25.000.000	\$ 50.000.000	Diario	5	5 Veces al día o hasta completar el valor del Tope por día. El tope base para compras y pagos PSE es de \$5 MM y el Cliente puede personalizar hasta el tope Max según el Modelo de Seguridad.
	PSE - Pagos	\$ 1	\$ 25.000.000	\$ 50.000.000	Diario	5	-
	PSE - Recarga	\$ 0	\$ 700.000	\$ 1.400.000	Diario	-	-
	Dinero Extra	\$ 100.000	Cupo disponible	Cupo disponible	Diario	-	-
	Avance de Tarjeta Crédito (Con abono a cuenta)	\$ 10.000	\$ 4.000.000	\$ 10.000.000	Diario	-	-
	Pago Pila	\$ 1	\$ 4.000.000	\$ 10.000.000	Diario	6	6 veces al día o hasta completar el valor del Tope por día
	Pago Impuestos	\$ 1	\$ 15.000.000	\$ 30.000.000	Diario	10	10 Veces al día o hasta completar el valor del Tope por día
Pago Comparendos	\$ 1	\$ 3.000.000	\$ 6.000.000	Diario	3	3 Veces al día o hasta completar el valor del Tope por día	
Transferencias B2C	\$ 0	\$ 3.000.000	\$ 3.000.000	Diario	-	-	
<p align="center"><i>*Al personalizar estos topes con claves Temporales (OTPs), quedarán activos en 60 minutos, si se personalizan con App Seguridad, quedarán activos en 30 minutos.</i></p> <p align="center">IMPORTANTE:</p> <p align="center"><i>Los clientes que están registrados y activos en avillas.com.co, podrán personalizar sus Topes por la opción: Mis Productos / Cupos y Topes / Cambiar Topes por Producto y Canal.</i></p> <p align="center"><i>Para los clientes que realicen la modificación de su Tope Máximo para Internet Persona Natural por la Red de Oficinas, el sistema aplicará el mismo monto que aplica para el Modelo de Seguridad con Claves Temporales (OTP)</i></p>							
BANCA MÓVIL	Transferencia a cuenta asociada (Interna)	\$ 1.000	\$ 10.000.000	Diario	10	-	
	Transferencia a cuenta NO asociada	\$ 1.000	\$ 100.000	Diario	5	5 Transacciones por día (Máximo \$100.000 diarios)	
	Pago servicios públicos Inscritos	\$ 0	\$ 2.000.000	Diario	-	5 Facturas máximo por cada empresa facturadora al mes	
	Pago servicios públicos NO Inscritos	\$ 0	\$ 100.000	Diario	-	5 Facturas máximo por cada empresa facturadora al mes	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito)	\$ 10.000	\$ 5.000.000	Diaria	5	A partir del segundo mes en que se realice el pago a la misma referencia, no se realiza validación de topes, no acumula cantidad de transacciones, ni valor pagado	
	Recargas a celular	\$ 1.000	\$ 50.000	Diaria	50	-	
	Transferencias a Celular	\$ 1.000	\$ 100.000	Diario	1	1 transferencia diaria; monto diario de \$100.000 máximo	
	Clave Temporal para Retiro SIN Tarjeta	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diaria	5	-	
	Clave Temporal para Compras SIN Tarjeta	\$ 0	\$ 5.000.000	Diaria	10	-	
	Avance de Tarjeta Crédito (Con abono a cuenta)	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diario	-	-	
Pago Impuestos	\$ 1	\$ 1.000.000	Diario	-	-		
Retiro Nacional	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diario	-	-		
CAJEROS AUTOMÁTICOS	Transferencia a cuenta asociada (Interna, Aval, ACH)	\$ 0	\$ 10.000.000	Diario	-	-	
	Pago servicios públicos	\$ 0	Sin tope	Diario	-	-	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito)	\$ 0	Sin tope	Diario	-	-	
	Avance nacional con Tarjeta de Crédito	\$ 10.000	\$ 2.000.000	Diario	-	-	
	Avance internacional con Tarjeta de Crédito	\$ 10.000	\$ 2.000.000	Diario	-	-	
	Retiro Internacional	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diario	-	-	
	Retiros Sin Tarjeta usando Clave Temporal	\$ 10.000	\$ 3.000.000	Diaria	5	-	
	Transferencia Crédito Rotativo a Cuenta	\$ 10.000	\$ 2.000.000	Diaria	-	-	
POS AGILIZADORES ELECTRÓNICOS ATH	Transferencia a cuenta asociada (Interna, Aval, ACH)	\$ 0	\$ 10.000.000	Diario	-	-	
	Pago servicios públicos	\$ 0	Sin tope	NA	-	-	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito)	\$ 0	Sin tope	NA	-	-	
POS ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES	Compras nacionales con tarjeta débito	\$ 0	\$ 5.000.000	Diario	-	-	
	Compras internacionales con Tarjeta Débito	\$ 0	\$ 2.000.000	Diario	-	-	
	Compras nacionales con Tarjeta Débito Tecnología sin Contacto	\$ 0	\$ 100.000	Diario	10	-	
	Compras internacionales con Tarjeta Débito Tecnología sin Contacto	\$ 0	\$ 100.000	Diario	10	-	
	Pago servicios públicos	\$ 0	\$ 2.000.000	Diario	-	-	
	Compras nacionales con Tarjeta crédito	\$ 0	Sin tope	Diario	-	-	
PIN PAD	Retiros por Pin Pad AVAL	\$ 0	\$ 10.000.000	Diario	-	-	
	Retiros por Pin Pad - Ventanilla Aval (Cualquier oficina AVAL diferentes a la oficina de radicación de la cuenta)	\$ 0	Sin tope	NA	-	-	
	Avance con tarjeta de crédito	\$ 10.000	\$ 1.200.000	Diario	-	-	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito)	\$ 0	Sin tope	NA	-	-	
OFICINA AVAL	Transferencia a cuenta asociada (Interna, Aval, ACH)	\$ 0	\$ 10.000.000	Diario	-	-	
	Retiro con talonario	\$ 5.000	\$ 5.000.000	Diario	-	-	
	Cambio de cheque	\$ 5.000	\$ 10.000.000	Diario	-	-	
TRANSFER	Avance de Tarjeta Crédito	\$ 0	Cupo de avance de la tarjeta	Diario	-	-	
	Transferencia a cuenta asociada (Interna)	\$ 1.000	\$ 1.000.000	Diaria	10	-	
	Transferencia a cuenta NO asociada	\$ 1.000	\$ 100.000	Diaria	5	5 Transacciones por día (Máximo \$100.000 c/u)	
	Pago servicios públicos	\$ 0	\$ 800.000	Diario	5	2 Facturas maximo por cada empresa facturadora al mes	
	Pago de obligaciones (Créditos y Tarjeta Crédito)	\$ 10.000	\$ 1.000.000	Diaria	10	-	
	Retiros con OTP	\$ 10.000	\$ 1.848.000	Diaria	5	3 SMLVM	
	Recargas a celular	\$ 1.000	\$ 50.000	Diaria	2	-	
Transferencias Cell to Cell	\$ 0	\$ 300.000	Diario	Sin limite	-		
Clave Temporal de Compra "Paga Comercio"	\$ 0	\$ 1.848.000	Diaria	10	-		
INTERNET PERSONA JURÍDICA	Topes para transferencias y pagos definidos por el cliente en el contrato BBS						

Reexpedición Tarjeta Débito y Asignación Clave

Fecha de Solicitud
2012 / 09 / 04

Ciudad Bogota	Oficina 012 Bogota Concord	Jornada / Hora Atencion Diurno	01:10:54
Titular MAURICIO FRANCO TELLEZ		No. Identificación	79346739
Motivo Reexpedición	05-Deterioro	Número de Cuenta	021-99388-1
No. Tarjeta Anterior	6013679010704925	No. Tarjeta Nueva	6013679012945435
Motivo Asignación Clave	Asignacion Normal	Tipo de Tarjeta	I
Costo Máximo de la Transacción: 11,100.00		Equipo: ADM2OFI012	
Este costo podrá variar a favor del cliente, según las condiciones del convenio al cual se encuentre asociado.			
<p>Certifico que he recibido de conformidad la Tarjeta Débito del Banco Av Villas, de la misma forma manifiesto que el Banco me dió a conocer los beneficios, seguridades y procedimientos a seguir sobre el producto, que he realizado la asignación de la clave con la cual activo de forma automática mi Tarjeta Débito y conozco que dicha clave es de uso personal e intransferible; todas las transacciones realizadas con la clave que he asignado, serán asumidas por mí incondicionalmente así como la aceptación de los términos y condiciones del reglamento de apertura y utilización de la tarjeta débito. Para todos los efectos legales, la información aquí suministrada es real y autorizo sea verificada.</p> <p>Manifiesto que fui notificado acerca del cambio del nombre del producto, de las características del mismo, de las obligaciones y derechos propios y del Banco y que recibí la reglamentación de mi cuenta la cual acepto en su integridad.</p>		Atendido por: (Nombres y Apellidos) 1030545770 1030545770	
		Tarjeta Banda Magnética (M) / Tarjeta Segura (I)	
 Firma Cliente c.c. 79346739 Bog		 Huella	
		 Autorizado por el Banco Av Villas de la Huella del Cliente	
		Firma y Sello de Visado	
		Aprobo Gerente / Subgerente Firma	

F-08-001A-1

Original - Digitalizacion

Copia 1 - Cliente



TRANSACCION OK

Nro Cuenta	Fecha Bloq.	Hora Bloq.	Funcionario Bloq.	Tipo Bloq.	Estado Bloq.	Motivo Bloqueo.
021993881	20160505	163112	0001020726548	PARCIAL	ACTIVO	21 CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
021993881	20161102	001115	0000000099699	PARCIAL	INACTIVO	12 DESASOCIACION DE NOMINA
021993881	20170317	105951	0052446951231	PARCIAL	ACTIVO	07 EMBARGO
021993881	20180328	100862	0000999999756	PARCIAL	INACTIVO	07 EMBARGO
021993881	20180529	113618	1014213103230	PARCIAL	ACTIVO	07 EMBARGO
021993881	20181003	111668	0001033735784	PARCIAL	ACTIVO	07 EMBARGO
021993881	20200325	082031	0001024566360	PARCIAL	ACTIVO	07 EMBARGO

Fecha Desb.	Hora Desb.	Func. Desb.	Ofi Bloq.	Vig Bloq.	Ind Origen	Orig Bloq.	Observaciones Bloqueo
00000000	000000	0000000000000	996	20691231	LINEA	DIR. GNRAL	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE
20170727	010540	0000000099699	996	20691231	BATCH	DIR. GNRAL	INACTIVACION AUTOMATICA
00000000	000000	0000000000000	004	20691231	LINEA	OFICINA	860002964
20210319	100862	0000999999756	996	20691231	LINEA	OFICINA	0089999990619
00000000	000000	0000000000000	000	20691231	LINEA	OFICINA	860028601
00000000	000000	0000000000000	996	20691231	LINEA	OFICINA	EMBARGO DE PRODUCTOS GENE
00000000	000000	0000000000000	996	20691231	LINEA	OFICINA	EMBARGO DE PRODUCTOS GENE