

Expediente: 761114003003-2021-00429-00 PARTE 1 de 3

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

Mar 8/03/2022 1:23 PM

Para: Juzgado 03 Civil Municipal - Valle Del Cauca - Guadalajara De Buga <j03cmbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co>

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

Señor
JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA
j03cmbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co

REF: Proceso verbal sumario de Responsabilidad Civil Contractual
Demandante: MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA
Demandado: Banco AV Villas S.A.
Expediente: 761114003003-2021-00429-00
Asunto: Contestación demanda – primera parte

BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA
Representante Legal
Banco Comercial AV Villas S.A.

Señor

JUEZ TERCERO CIVIL MUNICIPAL DE GUADALAJARA DE BUGA

j03cmbuga@cendoj.ramajudicial.gov.co

REF: Proceso verbal sumario de Responsabilidad Civil Contractual
Demandante: MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA
Demandado: Banco AV Villas S.A.
Expediente: 761114003003-2021-00429-00
Asunto: Contestación demanda

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

Así mismo, muy respetuosamente manifiesto a Ud. que estando dentro del término del traslado de la demanda de conformidad con lo previsto en el Artículo 8°. Del Decreto Legislativo 806 de 2020 “La notificación personal se entenderá realizada una vez transcurridos dos días hábiles siguientes al envío del mensaje y los términos empezarán a correr a partir del día siguiente al de la notificación” teniendo en cuenta que el Banco recibió el correo electrónico de notificación del auto admisorio de la presente demanda, el día 18 de febrero de 2020, transcurridos los días hábiles 21 y 22, se entiende realizada la notificación y comenzarán a correr el término de ejecutoria y traslado de la demanda, para el presente caso, el término de los 10 días del traslado inició el 24 de febrero, continuando los días hábiles 25 y 28, de febrero y 1, 2, 3, 4, 7, 8 y 9 de marzo, en este orden de ideas procedo a contestarla, así:

A LOS HECHOS

RESPUESTA HECHO PRIMERO: Lo cierto es que la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA es titular de la cuenta de ahorros cuenta móvil *****3238 abierta el 19 de agosto de 1999 y estado actual activa

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

RESPUESTA HECHO SEGUNDO: Es cierto

RESPUESTA HECHO TERCERO: Lo cierto y que le consta a mi representada es que la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA es cliente es usuaria activa del canal de internet.

RESPUESTA HECHO CUARTO: No es cierto en la manera como esta redactado, lo cierto es que la Tarjeta Debito fue entrega certificada y se dejó en la dirección registrada por el cliente en el Banco. el cliente debió recibir en su teléfono móvil un mensaje de texto para contestar (SI) y autorizar la activación

Código Postal: 110311		www.domina.com.do T.Lic. 051772 Código Postal: 056422		25792573	
Entrega	ROLDAN MARIA		Cédula: 39687926		
Destinatario Desconocido	KR 5 A NO 9 SUR 06		Cita: .		
Rehusado	Código Postal:				
Cambio Domicilio	GUAJALAJAMA DE BUGA-VALLE		Id Registro: 5000002279759407		
Cerrado/Desocupado	DEL CAJICA		Orden: 192778		
Direccion Incompleta	Visita # 1 Fecha: 06/21		Hora: 17:11		DD:
Direccion Errada	Visita # 2 Fecha:		Hora:		
No Hay Quien Reciba	Nombre quien recibe: MARIA ROLDAN				
Operador Incumplio Cita	Teléfono quien recibe: 3172513509				
Dev. Calamidad Publica	Documento quien recibe: 39687926				
Dev. Riesgo Biologico					
Tipo CERTIFICADA TITULAR		Proceso MIGRACION MASTER DEBIT			
Firma:					

RESPUESTA HECHO QUINTO: Es parcialmente cierto y aclaro que No es cierto que la Subgerente hubiera informado que el Banco se comunicaría pronto, lo cierto es que como explique en el hecho anterior y afirma la misma cliente, El banco remite al teléfono móvil un mensaje de texto para contestar (SI) y autorizar la activación.

RESPUESTA HECHO SEXTO: No es cierto, es un hecho en el que no participa mi representada, por lo que aclaro que lo cierto es que el Banco Comercial AV Villas no ha contactado a la cliente MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA para ofrecerle: “una implementación de seguridad”. El Banco AV Villas nunca solicita a sus clientes información sobre sus claves por ningún tipo de medio.

Al respecto comparto la siguiente publicación de fecha 23 de abril de 2020 en el diario EL TIEMPO:

EL TIEMPO

23 de abril 2020, 04:02 P. M.

Hurto informático: 'Con una sola llamada me robaron mis ahorros'

Policía advierte que la actividad maliciosa a través de internet se ha venido incrementando

El director del Centro Cibernético de la Policía, el coronel Luis Atuesta, le confirmó a EL TIEMPO que **se ha incrementado la actividad "maliciosa" a través de internet, y las llamadas de inescrupulosos para concretar hurtos a través de las plataformas.**

RESPUESTA HECHO SÉPTIMO No es cierto en la manera como está redactado por lo que aclaro que lo cierto es que el 23 de junio de 2021 hora 18:09 el área de monitoreo transaccional del Banco contactó a la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA para preguntarle si estaba realizando pagos desde su cuenta de ahorros refiriéndose a la compra PSE efectuada a las 17:55:02 horas por valor de \$7.548.890; en la conversación la señora manifestó:

"Eso es lo que yo estoy viendo, y yo no he hecho ningún pago y eso me tiene asustada por que esta tarde me llamaron a pedirme un poco de datos de AV Villas, y que como ..y que tiene que activar, que la seguridad que no sé que, y ahorita me esta apareciendo que yo acabo de hacer un pago por PSE y yo no hice ningún pago por PSE ahorita..."

La Asesora del Banco atendiendo las manifestaciones de la cliente procedió al Bloqueo preventivo de la cuenta de ahorros para resguardar el saldo disponible en la cuenta. Continuando con la llamada la cliente manifestó:

"...¿Ay que embarrada, y esa señora y yo le dije y dijo que era de AV Villas, que era de AV Villas que no sé que, que era mi seguridad y entonces que hago hija?..."

Se encuentra probado que la señora fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes y entregó información confidencial que permitió que terceros pudieran autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación, con cargo a la cuenta de ahorros *****3238:

Fecha movimiento	Hora	Codigo transaccion	Valor transaccion	SDO_DISP	DISPOSITIVO
23-jun-21	17293200	000011 Retiro	\$ 600000,000	320606791	ATM
23-jun-21	17312000	000011 Retiro	\$ 600000,000	320004391	ATM
23-jun-21	17325600	000011 Retiro	\$ 600000,000	319401991	ATM
23-jun-21	17342800	000011 Retiro	\$ 200000,000	319201191	ATM
23-jun-21	17475981	000005 Pago PSE	\$ 7348990,000	311822806	PSE
23-jun-21	17550290	000005 Pago PSE	\$ 7548890,000	304243720	PSE

También es cierto que en la llamada realizada al contact center del Banco por la demandante en la fecha de los hechos 23 de junio de 2021, hora 06:41pm, manifestó al agente lo siguiente:

*“Esta tarde me llamaron y me echaron una historia que me iban a meter en una...no sé qué de seguridad y **terminé dando más datos de los que debía** y me llamaron ahorita del Banco a decirme que ya habían sacado siete (7) millones entonces es para bloquear la tarjeta, la cuenta...”*

Con la anterior manifestación nuevamente se encuentra probado que la señora fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes mediante la cual terceros ajenos a la relación contractual obtuvieron la información confidencial del titular de la cuenta, que permitió que pudieran autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación.

En la atención de la llamada efectuada por la demandante ante el Banco se radicó ante la Central de Reclamos del Banco una reclamación con el número 11415390 hora 06:51:51 PM.

Respecto a la reclamación que la demandante manifiesta realizó ante almacenes ALKOSTO, no me consta, mi representada no conoce ni fue informado de dicho trámite.

RESPUESTA HECHO OCTAVO: no me consta, lo cierto es que en la Central de Reclamos del Banco se observa que el 23 de junio de 2021 hora 06:51:51 PM se radicó una solicitud con el número 11415390. No se observan reclamaciones diferentes.

RESPUESTA HECHO NOVENO: No me consta, lo cierto es que en la Central de Reclamos del Banco se observa que el 23 de junio de 2021 hora 06:51:51 PM se radicó una solicitud con el número 11415390. No se observan reclamaciones diferentes.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO: No me consta, es un hecho en el que no participa mi representada. Respecto a la reclamación que la demandante manifiesta realizó ante almacenes ALKOSTO, no me consta, mi representada no conoce ni fue informado de dicho trámite.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO PRIMERO: No es cierto y aclaro que las transacciones reclamadas si fueron autorizadas por el cliente teniendo en cuenta que se realizaron utilizando los elementos de seguridad exigidos por el Banco y de manejo exclusivo del cliente que son de uso personal e intransferible. Al respecto téngase en cuenta que en la investigación interna realizada el Banco concluyó que:

- Para la realización exitosa de las transacciones objeto de reclamación, fue requerido la autenticación (documento de identificación y clave).
- Los cuatro (4) retiros realizados desde la cuenta 3238 fueron retados por medio de una clave dinámica (OTP), la cual fue enviada a los datos seguros del cliente (celular) y en los logs se evidencia que el reto en cada una de las transacciones fue superado.
- Las dos (2) compras PSE generadas desde la cuenta 3238 fueron retadas por medio de una clave dinámica (OTP), la cual fue enviada a los datos seguros del cliente (celular) y en los logs se evidencia que el reto en cada una de las transacciones fue superado.
- Las transacciones objeto de reclamo fueron notificadas a los datos seguros del cliente (celular).

RESPUESTA HECHO DÉCIMO SEGUNDO: No es cierto en la manera como está redactado y me atengo al contenido expreso de las comunicaciones emitidas por mi representada.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO TERCERO: No es cierto, tal y como expuse al referirme a los hechos SEPTIMO y DECIMO PRIMERO de la demanda, la cliente fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes que obtuvieron su información confidencial, lo cual les permitió autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación.

De otra parte lo cierto es que la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA es usuaria activa del portal de internet y acostumbra realizar las siguientes transacciones a través del canal de internet: PSE, Transferencias AVAL (Banco Occidente, Banco de Bogotá), Transferencia ACH (Bancolombia), Transferencias Internas.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO CUARTO: No es cierto como lo he explicado al referirme a los anteriores hechos de la demanda, la cliente fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes que obtuvieron su información confidencial, lo cual les permitió autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación. También es cierto que el Banco notificó y alertó al cliente a través de mensajes a los datos seguros registrados. El cliente hizo caso omiso a estos mensajes:

SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Fecha 2019/01/22



Tipo de Solicitante: Titular

Código Oficina: 161

INFORMACIÓN BÁSICA					
Tipo Identificación	Cedula Ciudadanía	Número de Identificación		39687926	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido		Segundo Apellido	
MARIA	LUCIA	ROLDAN		MEJIA	
Sexo	Fecha Expedición Documento	Lugar Expedición Documento	Lugar de Nacimiento	Nacionalidad	
Femenino	1982/09/30	BOGOTA D.C.	BOGOTA D.C.	Colombia	
Otro Pais de Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Estado Civil	No. personas a cargo	Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente	
Colombia	1963/11/30	Casado	0	Propia sin Hipoteca	
Barrio de Residencia	Dirección Residencia			Teléfono Residencia	
EL ALBERGUE	KR 5 A NO 9 SUR 06			2367371	
Ciudad (Departamento) de Residencia			Número Celular		
GUADALAJARA DE BUGA (VALLE)			3006088248		
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral		Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios	
luciaroldanm@yahoo.es		ARQUITECTURA		Universitario	

Mensajes al Celular previamente registrado número 3006088248:

Fecha / Hora	Mensaje	Celular
23/06/2021 17:23	2021/06/23 17:23. Clave temporal para transacciones 39020972, vence en 3 minutos	3006088248
23/06/2021 17:30	2021/06/23 17:30. Clave temporal para transacciones 06170452, vence en 3 minutos	3006088248
23/06/2021 17:31	2021/06/23 17:31. Clave temporal para transacciones 98696925, vence en 3 minutos	3006088248
23/06/2021 17:33	2021/06/23 17:33. Clave temporal para transacciones 55187921, vence en 3 minutos	3006088248
23/06/2021 17:46	Solicitaste clave para transacción en Banca Virtual AV Villas no la dictes o digites en llamadas: 45421895 vence en 003 min si no eres tú llama ya Audovillas	3006088248
23/06/2021 17:52	AVVillas 23/06/21 17:52 MARIA has iniciado sesión en AV Villas App con un celular SM-G570M Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	3006088248
23/06/2021 17:54	Solicitaste clave para transacción en Banca Virtual AV Villas no la dictes o digites en llamadas: 28650670 vence en 003 min si no eres tú llama ya Audovillas	3006088248
23/06/2021 17:59	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del COLOMBIANA DE COMERCIO SA por un valor de \$7,548,890.00 y ha sido Exitoso	3006088248
23/06/2021 18:18	AVVillas 23/06/21 18:18 MARIA has iniciado sesión en AV Villas App con un celular SM-G570M Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	3006088248
23/06/2021 18:29	AVVillas 23/06/21 18:29 MARIA has iniciado sesión en AV Villas App con un celular SM-G570M Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	3006088248

Mensajes al Correo electrónico previamente registrado luciaroldanm@yahoo.es:

Fecha	Hora	Asunto	Para
20210623	172455	Clave temporal para retiro.	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	173039	Clave temporal para retiro.	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	173222	Clave temporal para retiro.	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	173359	Clave temporal para retiro.	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	174759	Pago PSE Exitoso	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	175502	Pago PSE Exitoso	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	182958	Bloqueaste tu tarjeta debito por pérdida o robo	luciaroldanm@yahoo.es
20210623	185309	Inactivación del canal Internet Banca Personal.	luciaroldanm@yahoo.es

RESPUESTA HECHO DÉCIMO QUINTO: Es un hecho en el que no intervino mi representada, lo cierto es que este documento debe exhibirse dentro del presente proceso judicial.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO SEXTO: No es cierto, tal y como expuse al referirme a los hechos SEPTIMO y DECIMO PRIMERO de la demanda, la cliente fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes que obtuvieron su información confidencial, lo cual les permitió autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación. Respecto al reintegro de los recursos los mismos no se encuentran en posesión de mi representada.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO SÉPTIMO: No es un hecho, es un requisito de procedibilidad.

RESPUESTA HECHO DÉCIMO OCTAVO No es cierto, tal y como expuse al referirme a los hechos SEPTIMO y DECIMO PRIMERO de la demanda, la cliente fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes que obtuvieron su información confidencial, lo cual les permitió autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación.

A LAS PRETENSIONES

Respuesta: Me opongo a las pretensiones de la demanda en razón a que las transacciones reclamadas se realizaron utilizando los elementos de seguridad exigidos por el Banco y de manejo exclusivo del cliente que son de uso personal e intransferible, como se demostrará dentro del proceso y propongo las siguientes excepciones de fondo:

1. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO POR PARTE DE LA DEMANDANTE

EL CLIENTE podrá manejar y/o utilizar los productos y servicios que ofrece EL BANCO, a través de los Medios y Canales de Distribución que establezca tales como internet, sistemas de Audiorespuesta (IVR), dispositivos móviles, POS y cajeros automáticos (ATM), claves temporales OTP, de acuerdo a las condiciones publicadas por EL BANCO en la página web www.bancoavillas.com.co.

EL CLIENTE debe atender las instrucciones de operación de los Medios y Canales de Distribución y medios que indique EL BANCO, así como las recomendaciones de seguridad La Clave(s) es confidencial e intransferible y de uso exclusivamente personal del CLIENTE, por lo tanto, EL CLIENTE se obliga a custodiarla en estricta reserva y no darla a conocer a terceros, de manera voluntaria, o por negligencia, impericia o descuido. Para el efecto se obliga a tomar todas las precauciones encaminadas a evitar que terceras personas conozcan la clave.

La demandante fue víctima de una llamada telefónica realizada por ciberdelincuentes que obtuvieron su información confidencial, lo cual les permitió autenticarse y ejecutar las transacciones objeto de reclamación.

El Banco Comercial AV Villas no ha contactado a la la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA para solicitarle contraseñas; El Banco AV Villas nunca solicita a sus clientes información sobre sus claves por ningún tipo de medio.

Debe precisarse que los correos remitidos por el Banco tienen la siguiente información de advertencia:

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil

IMPORTANTE: Si tú no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

Nunca te solicitaremos tu Contraseña o información de tus productos a través de este medio.

Esperamos volver a saber de ti muy pronto.

Cordialmente,
Oficina en Internet
Banco AV Villas

Si tienes alguna duda o inconveniente, conéctate con uno de nuestros asesores en línea a través de nuestro Chat o comunícate al:

- 336 3199 ó 444 1777 en Bogotá
- 330 4330 en Barranquilla
- 630 2980 en Bucaramanga
- 885 9595 en Cali
- 325 6000 en Medellín
- 01 8000 51 8000 Línea Nacional

2. INCUMPLIMIENTO DEL CONTRATO - REGLAMENTO DE BANCA MOVIL

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

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

Artículo 26º. Son obligaciones del Cliente:

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

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

3. EL DEMANDANTE OMITIO LA INFORMACION QUE LE FUE ENTREGADA SOBRE EL PRODUCTO

En este sentido, es importante citar el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009 que señala en el artículo 6, las buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros y entre las cuales se encuentran:

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

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 informáticos.

Es un hecho notorio y por ende de público conocimiento que los Bancos informan a sus clientes acerca de la necesidad de mantener secretas sus claves y que nunca serán contactados para solicitarlas:

“¡Ten en cuenta! El banco AV Villas nunca te solicitará información sobre tus claves por ningún tipo de medio. Esto significa que en nuestras comunicaciones, jamás te pediremos las claves de tus cuentas.”

Pero no le es posible a los Bancos impedir que el usuario asuma conductas que lo pongan en posición de riesgo de perder o de permitir la fuga de sus datos; El deber de custodia de las claves recae en el usuario, es decir que la responsabilidad en el presente caso se encuentra en cabeza del mismo cliente.

4. PRINCIPIO NEMO AUDITUR PROPIAM TURPITUDINEM ALLEGANS - NADIE PUEDE ALEGAR A SU FAVOR SU PROPIA CULPA

La investigación realizada por el Banco respecto a las transacciones motivo de la demanda, demuestran que las transacciones se realizaron utilizando los elementos de seguridad exigidos por el Banco y de manejo exclusivo del cliente (clave OTP) de uso personal e intransferible, luego los mecanismos de seguridad con los que cuenta el Banco para brindarles seguridad a sus clientes y usuarios, nunca fueron vulnerados, accedidos o penetrados por algún tipo de intruso.

Si para la ejecución exitosa de la transacción objeto de reclamo, se presentaron los elementos de seguridad exigidos por el Banco y de manejo exclusivo de la cliente, es el responsable de que las transacciones hubieran cursado de manera exitosa con la digitación de esta información confidencial bajo su poder, y no puede alegar su propio descuido.

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

5. DEBIDA DILIGENCIA DEL BANCO COMERCIAL AV VILLAS.

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

El Banco cuenta con los siguientes servicios para hacer las operaciones más seguras:

- Alertas transaccionales a celular y correos electrónicos registrados
- Monitoreo de transacciones inusuales: Todas las transacciones monetarias son monitoreadas por el Banco.

- Servicio al Cliente: Dispone de un servicio de Contact Center las 24 horas del día los 7 días de la semana.

6. EXCEPCIÓN GENÉRICA.

Se propone la excepción contemplada por el art. 282 del C.G. del P., para el evento en que el señor Delegado 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

Solicito que se tengan como pruebas las siguientes:

1. DOCUMENTALES

- Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco AV VILLAS, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Estados de cuenta o extractos de la cuenta de ahorros para marzo, abril, mayo y junio de 2021.
- Solicitud de vinculación y actualización persona natural.
- Publicación realizada por el banco con las recomendaciones de seguridad
- Condiciones de Seguridad para el uso del canal de internet entregado al cliente.
- Reglamentos de cuenta Movil
- Informe de investigación interna
- Archivo excel que contiene la siguiente información:
 - Movimientos cuenta de ahorros
 - Bitacora transaccional
 - Log transaccional cuenta de ahorros canal Banca Movil
 - Log de Notificaciones
- Audio de la llamada efectuada el 23 de junio de 2021 por el área de monitoreo transaccional del Banco
- Audio de la llamada efectuada el 23 de junio de 2021 por la señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA al Banco para radicar la reclamación.

2. INTERROGATORIO DE PARTE.

Solicito al despacho se sirva fijar fecha y hora para realizar interrogatorio a la demandante señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA.

EXHIBICION DE DOCUMENTOS

Solicito al despacho requiera a la demandante señora MARIA LUCIA ROLDAN MEJIA, para que exhiba dentro del proceso el texto completo de la denuncia penal instaurada.

3. DECLARACIÓN DE TERCERO

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

1. A las funcionarias LINA FERNANDA ROMERO ROMERO y/o LEIDY VIVIANA VERGARA BARRERA en calidad de analistas de la Dirección de Gestión de Fraudes de la Gerencia de Seguridad Bancaria de la Contraloría General del Banco Comercial AV Villas, quien se puede notificar en la carrera 13 No. 26 A-47, piso uno de Bogotá, con el objeto que declaren lo que les conste sobre la investigación interna, los hechos de la demanda, la Contestación y Excepciones de la misma, al tenor del Interrogatorio que se les formulará en la respectiva Audiencia.

NOTIFICACIONES

Mi poderdante y la suscrita recibiremos notificaciones en los correos electrónicos notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co y riverab@bancoavvillas.com.co

Atentamente,



BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA
C.C No. 52.220.107 de Bogotá
T.P No.93.262 del C.S de la J.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8142080560798715

Generado el 01 de marzo de 2022 a las 07:35:55

**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 artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 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.

NIT: 860035827-5

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



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8142080560798715

Generado el 01 de marzo de 2022 a las 07:35:55

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

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) 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 o 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



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8142080560798715

Generado el 01 de marzo de 2022 a las 07:35:55

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
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
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
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
Ricardo Echeverri Hoyos Fecha de inicio del cargo: 18/07/2019	CC - 79470033	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
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
Edwin Alberto Herrera Sandino Fecha de inicio del cargo: 23/07/2020	CC - 80822498	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Tovar Santos Margarita María Fecha de inicio del cargo: 06/12/2021	CC - 55170383	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales
Mariluz Cortés Linares Fecha de inicio del cargo: 15/11/2006	CC - 63506783	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



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 8142080560798715

Generado el 01 de marzo de 2022 a las 07:35:55

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Lidia Esperanza Rodríguez Correa Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 51740621	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
Bernardo Parra Enríquez Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 10592131	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

**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES
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."

