

RE: Radicación No: 110014003046-2022-00698-00 SEGUNDA PARTE

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

Mar 17/01/2023 16:30

Para: Juzgado 46 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <cmpl46bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 2 archivos adjuntos (5 MB)

contestacion.pdf; ANEXOS CONTESTACION.zip;

***** 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. *****

SEGUNDA PARTE

De: Betty Alexandra Rivera Ardila**Enviado el:** martes, 17 de enero de 2023 4:15 p. m.**Para:** cmpl46bt@cendoj.ramajudicial.gov.co**Asunto:** Radicación No: 110014003046-2022-00698-00 PRIMERA PARTE**Señor****JUEZ CUARENTA Y SEIS (46) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA**cmpl46bt@cendoj.ramajudicial.gov.co**Referencia:** PROCESO VERBAL DE MENOR CUANTÍA de INFOMERKA LTDA., CONTRA EL BANCO AV VILLAS S.A.**Radicación No:** 110014003046-2022-00698-00**Asunto:** Contestación DemandaCon copia Humberto Muñoz Pulido <juridico2m@hotmail.com>**BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA****Representante Legal asuntos judiciales y extrajudiciales****Banco Comercial AV Villas S.A.**

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



Señor

JUEZ CUARENTA Y SEIS (46) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA

cmpl46bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Referencia: PROCESO VERBAL DE MENOR CUANTÍA de INFOMERKA LTDA.,
CONTRA EL BANCO AV VILLAS S.A.

Radicación No: 110014003046-2022-00698-00

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., reitero al despacho que en la condición y calidades anteriormente mencionadas, asumo la representación del Banco dentro del proceso judicial de la referencia, por lo que solicito se sirva reconocerme personería para actuar.

Así mismo, dentro del término legal, me permito presentar ante su Despacho contestación de la demanda bajo los siguientes argumentos:

FRENTE A LOS HECHOS:

Al hecho uno:

1- La empresa INFOMERKA LTDA, NIT.800.089.607-5, lleva más de 10 años como cliente del Banco AV Villas, con La Cuenta Corriente No. 009.379.116, según fecha de firma de la tarjeta de Condiciones de manejo de la cuenta

Se contesta: Es cierto y aclaro que lo cierto y que le consta a la entidad que represento es que: La persona jurídica INFOMERKA LTDA con el número de identificación tributaria 800089607 es titular en el Banco AV Villas de la cuenta corriente No 009379116, con fecha de apertura 27 de Julio de 2012 y de estado actual Activa . (Anexo 01): INFOMERKA LTDA mediante comunicación de fecha 06 de Agosto de 2012, estableció como condiciones de manejo (Anexo 03):



ARRENDAMIENTOS - VENTAS Y AVALUOS

Bogotá D.C., Agosto 06 de 2012

**Señores
BANCO AV VILLAS
Ciudad**

REF: Condiciones de Manejo.

Por medio de la presente y para la apertura de la cuenta corriente No. 009379116 a nombre de INFOMERKA LTDA con NIT No. 800.089.607-5, se requiere de dos (2) firmas registradas y una (1) sola firma requerida.

“SE REQUIERE DE DOS (2) FIRMAS REGISTRADAS Y UNA (1) SOLA FIRMA REQUERIDA” No se registraron sellos ni protectores (Anexo 04)

Al hecho dos:

2- Para el domingo 22 de agosto de 2021, en horas de la noche, mi cliente fue víctima de un hurto en su oficina, ubicada en La Carrera 27 A No. 53-06 Oficina 301, los delincuentes ingresaron de manera oculta y utilizando ganzúas o llaves maestras abrieron la puerta de ingreso a la oficina, penetrando en la misma y se hurtaron dinero en efectivo por valor de \$2.500.000 y 5 cheques de La Chequera entregada por el Banco AV Villas, que estaba guardada bajo llave en un escritorio en la oficina de INFOMERKA LTDA. Prueba No. 2.

Se contesta: Es un hecho en el que no participa mi representada, no obstante así consta en los derechos de petición radicados ante el Banco; adicionalmente es necesario precisar que para el manejo de la cuenta corriente No. 009379116 se encontraba asociada la chequera No. 766904775, recibida a satisfacción del titular de la cuenta el 13 de Enero de 2021 como se observa en el comprobante adjunto: (Anexo 02)



0426474653



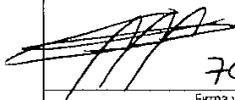
SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS

766-64434-8

Titular(es) <i>Infomerka LTda</i>	Ciudad y Fecha <i>Bogotá, Enero 13 2021</i>
--------------------------------------	--

Solicito(amos) la entrega de () chequeras de: 30 Cheques 100 cheques de la Cuenta corriente No. *009379116*
 Los autorizo(amos) para que el valor correspondiente sea cargado a esta cuenta y acepto(amos) cumplir las cláusulas de compra y manejo de esta chequera estipulados en el contrato de Cuenta Corriente del Banco AV Villas.

He(amos) recibido de conformidad () chequera No. _____ con los cheques del No. _____ al _____

Firma y C.C. Titular No. 1  <i>70811704</i>	Huella Titular No. 1 	Huella Titular No. 2	
Firma y C.C. Titular No. 2			

766-64434-8

De otra parte, conforme se consignó en el contrato de cuenta corriente, desde el momento de la entrega de la chequera por parte del Banco al cliente, su representante legal o autorizado, el cliente es responsable por la custodia y uso de la misma y de los cheques en particular; entonces considerando que los cheques objeto de la reclamación son ejemplares originales entregados a los Representantes del INFOMERKA LTDA, existe responsabilidad de los titulares en la pérdida de estos y no informar al Banco oportunamente de esta situación.

Al hecho tres:

3- El día lunes 23 de agosto de 2021, se presento la novedad a la administración del Edificio Orbicentro, quien comunico a la empresa de vigilancia 9ONCE SEGURIDAD LTDA . Prueba# 2.

Se contesta: Es un hecho en el que no participa mi representada, no obstante, así obra en la documental aportada.

Al hecho cuatro:

4- El día 23 de agosto de 2021; La empresa SONCE SEGURIDAD LTDA, inicia el proceso de investigación y manifiesta que en el inicio de la investigación no se pudo concretizar el hecho delictuoso pero que lo pondrán en conocimiento de la Policía Nacional. Prueba#2.

Se contesta: Es un hecho en el que no participa mi representada por lo que no me consta y debe probarse.

Al hecho cinco:

5- INFOMERKA LTDA, el 23 de agosto de 2022 hace una revisión preliminar, para determinar el monto del hurto y poder colocar la denuncia.

Se contesta Es un hecho en el que no participa mi representada por lo que no me consta y debe probarse.

Al hecho seis:

6- INFOMERKA LTDA, el 24 de agosto de 2022, al revisar la chequera se percata que le hacen falta 5 cheques y de inmediato procede a dar orden de no pago; pero cuando se presenta personalmente en la oficina de AV Villas de Galerías en Bogotá, le informan que ya habían cobrado 3 cheques en otras oficinas de Bogotá y solo se pudo dar orden pago a 2 cheques.

Se contesta: No es cierto en la manera como está redactado por lo que aclaro que lo cierto y que le consta a mi representada es que en la Central de Reclamos del Banco se encuentra registrada como primera reclamación la identificada con el número 11574108 de fecha 30 de Agosto 2021 hora 09:54:31 AM , con la siguiente descripción:



“José Mesa CEL No.3153540081 // Empresa no reconoce haber girado de su cuenta No. 009379116 los cheques cobrados el 26/08/2021 uno por valor de \$10.000.000, otro por el valor de \$9.550.000 y otro por el valor de \$10.000.000 requiere validación por posible fraude, adicional que se investigue cómo pudieron cobrarlos si no los firmo.”

Al hecho siete:

7- Los cheques hurtados y cobrados fueron el No. 3545026 por valor de \$10.000.000 oficina San Patricio a las 9:56 am, 2143027 por valor de \$9.550.000 oficina Av Quince 9:51 am, 1959029 por valor de \$10.000.000, Autopista Calle 98 a las 9:51 am; para un total de \$29.550.000, lo que indica que los delincuentes estaban sincronizados para presentarse al cobro de los cheques. Prueba #1 y 3.

Se contesta: No es cierto en la manera como está redactado por lo que aclaro que lo cierto y que le consta a mi representada es que con cargo a la cuenta corriente 009379116 de titularidad del INFOMERKA LTDA se pagaron los siguientes tres (03) cheques que pertenecen a ejemplares originales de la chequera No. 766904775: (Anexo 08)

Movimiento de Cuenta de Ahorros					
Fecha y hora:		2021-08-31 15:12			
Cuenta:		009379116			
Nombre:		INFOMERKA LTDA			
Fec. Mov.	Descripción	Ciudad	Vir. Efe.	Num. Com.	Nombre Oficina
20210826	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA AVENID	BOGOTA D.C.	9.550.000,00	000000000002143027	AVENIDA 15
20210826	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA SAN PA	BOGOTA D.C.	10.000.000,00	000000000001959029	SAN PATRICIO
20210826	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA AUTOPI	BOGOTA D.C.	10.000.000,00	000000000003545026	AUTOPISTA CALLE 98

Al hecho ocho:

8- El banco AV Villas, siempre llama a confirmar para el pago de los cheques por esta cuantía, pero para este CaSo no llamaron a confirmar los cheques.

Se contesta: No es cierto, INFOMERKA LTDA mediante comunicación de fecha 06 de Agosto de 2012, estableció como condiciones de manejo “SE REQUIERE DE DOS (2) FIRMAS REGISTRADAS Y UNA (1) SOLA FIRMA REQUERIDA” Es de mencionar que, en el momento de efectuar las transacciones, la cuenta no presentaba ningún tipo de restricción o parámetro de verificación adicional impuesto por el titular, como sellos o protectores, hecho que permitió dar curso normal al pago de los cheques objeto de reclamación.

Al hecho nueve:

9- Para la falsificación de la firma por imitación tuvo que haber complicidad de algún funcionario del Banco AV Villas, porque es la única forma de enterarse, conocer y ver la firma registrada, de la persona que firma los cheques, caso contrario era imposible que hubieran hecho la imitación de la firma y tener conocimiento que a pesar de ser una persona jurídica no usa sello húmedo o seco. Prueba # 1.

Se contesta: No es cierto, por lo que aclaro que al interior de la firma INFOMERKA LTDA, proveedores y tenedores de los cheques emitidos, conocían la información de los cheques girados por el cuantacorrientista. Es una afirmación grave que debe probarse.

Al hecho diez:

10-Una vez ocurrió el hurto, se procedió a solicitar al Banco AV Villas, remitiera la información relativa al pago de los cheques; observando que la firma que está en los cheques difiere de la que está en la tarjeta de firmas actual, por ello si se hubiera hecho un visado acorde a las políticas del Banco, según el Manual de visadp que tiene el Banco; con seguridad que no se hubieran pagado el cheque; ahora bien tampoco llamaron a confirmar los cheques, porque de haberlo hecho los mismos no se hubieran pagado, con ello se prueba que hubo negligencia, inobservancia de los funcionarios del Banco AV Villas, en el proceso de visado que facilitó la actividad de los delincuentes.



No es cierto, por lo que aclaro que lo cierto es que los cheques objeto de reclamación y que hacen parte del talonario de la chequera cuya custodia y cuidado se encontraba a cargo de quien ostentaba la calidad de administrador y representante legal del establecimiento INFOMERKA LTDA, fueron pagados conforme a las instrucciones impartidas para el efecto por parte de la misma sociedad, y en cumplimiento de los protocolos exigidos para el pago de cheques por ventanilla.

Al hecho once:

11-El 10 de septiembre de 2021 la empresa de vigilancia comunica a mi cliente que no le asiste responsabilidad en estos hechos. Prueba #6.

Se contesta: : Es un hecho en el que no participa mi representada por lo que no me consta.

Al hecho doce:

12-De la misma manera el 15 de septiembre de 2021 la empresa Aseguradora Solidaria, por intermedio de su corredor SEGUROS P&R, con la que tiene contratada la póliza de responsabilidad civil extracontractual la empresa de vigilancia; manifestó que la pérdida de dinero en efectivo y títulos valores no lo ' ampara esta póliza. Prueba#7.

Se contesta: : Es un hecho en el que no participa mi representada por lo que no me consta.

Al hecho trece:

13- El 19 de octubre de 2021 se hizo la reclamación al Banco AV Villas y el 12 de noviembre de 2022, contesto que no había responsabilidad del Bancb. Prueba #4y5.

Se contesta: Respecto a las comunicaciones emitidas por el BANCO, me atengo al contenido expreso de las mismas.

Al hecho catorce:

14- El 25 de octubre de 2021 el Defensor del Consumidor Financiero, SERNA ROJAS ASOCIADOS, responde la queja presentada contra el Banco AV Villas, por parte de mi cliente, donde argumenta que según los hechos de la denuncia hay responsabilidad del Banco AV Villas por el pago fraudulento de los tres cheques \$29.550.000 y que El Banco solo se libera de su responsabilidad demostrando que el ilícito ocurrió por un hecho imputable al cliente; que estaba bajo la esfera de dominio de este y que el hecho ocurrido obedece a un uso indebido, descuido, o negligencia en el uso de la chequera; situación que no es cierta como se probara en este proceso. prueba # g.

Se contesta: Respecto a las comunicaciones emitidas por el Defensor, me atengo al contenido expreso de las mismas. No obstante téngase en cuenta que son conceptos.

Al hecho quince:

15-El 8 de febrero de 2022 se citó a conciliación a la entidad Banco AV Villas, pero no hubo animo conciliatorio luego se declaro FRACASADA y con ello se agoto el requisito de procedibilidad. prueba # g.

Se contesta: No es un hecho, se trata de un requisito de procedibilidad.

FRENTE A LAS PRETENSIONES

El BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. se opone expresamente a todas las pretensiones formuladas en la demanda, por carecer de fundamentos jurídicos y fácticos; En consecuencia solicito se condene al demandante a las costas del proceso; de conformidad con de las siguientes excepciones:

EXCEPCIONES DE MERITO:



1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. Y DE LOS DISPUESTOS POR INFOMERKA LTDA PARA EL PAGO DE CHEQUES

Los cheques objeto de reclamación, que hacían parte del talonario de la chequera cuya custodia y cuidado se encontraba a cargo de quien ostentaba la calidad de administrador y representante legal del INFOMERKA LTDA, fueron pagados conforme a las instrucciones impartidas para el efecto por parte del titular de la cuenta corriente, y en cumplimiento de los protocolos exigidos por Banco Comercial AV Villas, lo que de suyo impide una atribución de responsabilidad en contra de la referida entidad bancaria.

En efecto, los cheques objeto de reclamación cumplieron todas las exigencias dispuestas para su pago, entre las cuales están:

- Verificación del cheque físico (autenticidad, borrados, enmendaduras).
- Visación de las firmas presentes en los cheques contra las registradas en el sistema y condiciones de manejo.
- Visación del saldo.
- Disponibilidad de fondos.
- Las firmas giradoras plasmadas, pasan en un proceso normal de visación.

Es de mencionar que en el momento de efectuar las transacciones, la cuenta corriente no presentaba ningún tipo de restricción o parámetro de verificación adicional impuesto por el titular de la cuenta.

Al respecto, resulta pertinente señalar que el artículo 1382 del Código de Comercio define las condiciones del contrato de depósito en los siguientes términos:

ARTÍCULO 1382. <DEFINICIÓN DE CUENTA CORRIENTE BANCARIA>. Por el contrato de depósito en cuenta corriente bancaria el cuentacorrentista adquiere la facultad de consignar sumas de dinero y cheques en un establecimiento bancario y de disponer, total o parcialmente, de sus saldos mediante el giro de cheques o en otra forma previamente convenida con el banco.

En este sentido, el Banco Comercial AV Villas celebró con INFOMERKA LTDA, un contrato de cuenta corriente, en el que se establece que el Cliente se obliga a mantener en la cuenta fondos suficientes para atender el pago total del cheque que libere y el Banco se obliga a pagar los títulos valores que han sido librados de la chequera entregada al titular de la cuenta, a menos que exista justa causa para su devolución o se presenten apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista.

Así mismo el artículo 733 del Código de Comercio consagra:

ARTÍCULO 733. <APLICACIÓN DE LA OBJECIÓN AL PAGO DE UN CHEQUE CUANDO NO SE DA AVISO OPORTUNO AL BANCO POR PÉRDIDA DE FORMULARIOS>. El dueño de una chequera que hubiere perdido uno o más formularios y no hubiere dado aviso oportunamente al banco, sólo podrá objetar el pago si la alteración o la falsificación fueren notorias.

Así las cosas, según las verificaciones adelantadas por el Banco, se estableció que los cheques no presentan alteración o falsificación física y las firmas y sello plasmados pasan en un proceso normal de visación.

De conformidad con los respectivos contratos y las normas citadas, es obligación del Banco AV Villas pagar los cheques que gire el cuentacorrentista, siempre que este disponga de fondos, y es obligación de éste último custodiar la chequera con el fin de que no sea utilizada fraudulentamente, por lo que se



hace responsable de cualquier uso indebido que se le dé, a la misma, por no haber notificado previamente la pérdida o extravío de un formulario de cheque.

Conforme con lo expuesto, se concluye que las transacciones aludidas se efectuaron cumpliendo con la normas previstas para esta clase de operaciones, situación que exime de cualquier responsabilidad al Banco AV Villas.

2. LA CAUSA ORIGINARIA DEL FRAUDE OBEDECE AL NOTORIO ERROR DE CONDUCTA EN QUE EL DEPOSITANTE INCURRIÓ EN LA GUARDA DE SU CHEQUERA.

La responsabilidad por el pago de cheques falsificados o alterados está regulada por el ordenamiento jurídico vigente, en los artículos 732, 733 y 1391 del Código de Comercio.

Reiteradamente ha dicho la Jurisprudencia, que en el contrato de cuenta corriente, el cuentacorrentista adquiere la obligación de custodiar los talonarios con prudencia máxima, de tal manera que la conducta exigida sea la misma que se espera de una persona diligente y prudente cuando ésta atiende sus negocios más importantes. En vista de que la función principal del cheque es servir como medio de pago, cualquier descuido del tenedor en la custodia del talonario pondría en peligro su propio capital. Cuando el legislador exige acreditar la culpa del cliente en la falsedad o alteración del título, se entiende que se está refiriendo a la pérdida del cheque. De este modo, si el cuentacorrentista incurrió en negligencia en el cuidado de los formularios y se extraviaron uno o varios, indirectamente concurre con su culpa a la falsedad, dado que existe una relación causal entre la pérdida y el timo, ya que éste es consecuencia casi directa del descuido.

Para el presente caso el representante legal del conjunto demandante dejó claro en la denuncia penal presentada y en las manifestaciones realizadas en los hechos de la demanda que los cheques fueron hurtados al cuenta corrientista INFOMERKA LTDA, hecho que deja en evidencia que el cliente faltó a su obligación de custodiar la chequera y sus formularios y en consecuencia facilitó que terceros hicieran uso de ellos .

De igual manera no puede dejarse a un lado la extemporaneidad con la cual se informó sobre la pérdida de los tres (03) cheques reclamados.

Al respecto la cláusulas SEXTA y DECIMA del contrato de cuenta corriente establece que el recibo de la chequera por parte del cliente o su representante o mandatario o autorizado sin reparo alguno constituye plena prueba de este hecho y a partir de dicho momento EL CLIENTE se obliga a custodiar los cheques, las chequeras y los formularios para solicitar nueva provisión de los mismos de manera que ninguna persona pueda hacer uso de los mismos. (Anexo 01)

que el Cliente estampe y que no aparezca en las chequeras originales, para tal efecto se informará verbalmente como condición a cada Cliente, respecto de los formularios universales o sea aquellas que sirvan para librar contra distintos bancos. En consecuencia, AV VILLAS podrá rechazar el pago de tales instrumentos. **DÉCIMA:** El recibo de la chequera y de los formularios para solicitar nueva producción de cheques implica para el Cliente la obligación de custodiar aquella y éstos, de manera que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos. Desde el momento de la entrega de la chequera por parte de AV VILLAS al Cliente, su representante legal o autorizado, el Cliente es responsable por la custodia y uso de la misma y de los cheques en particular. El Cliente asume el riesgo ante AV VILLAS y ante terceros por cualquier uso indebido que se haga de cualquier cheque. En caso de falsedad o alteración de los cheques imputable a culpa o responsabilidad del Cliente o a la de sus dependientes, factores o representantes, la cual se presumirá por estar girados los cheques en formularios suministrados por AV VILLAS, éste quedará en consecuencia exonerado de toda responsabilidad. En los casos de sustracción o extravío de uno o más cheques o del formulario para solicitar nueva provisión de los mismos, el titular de la cuenta deberá dar aviso inmediato y por escrito a AV VILLAS y se hará responsable ante éste de los perjuicios que ocasione la deficiente custodia de la chequera y de sus formularios, obligándose a la vez a presentar inmediatamente la respectiva denuncia ante la autoridad competente y a entregar copia de la misma a AV VILLAS a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. AV VILLAS no se hace responsable por el pago de cheques que se hayan presentado al cobro antes de recibir el aviso de que trata la presente cláusula. **DÉCIMA PRIMERA:** Para el manejo de la Cuenta Corriente, AV VILLAS podrá autorizar el uso y manejo de



Por lo tanto, conforme al contrato cuenta corriente suscrito con INFOMERKA LTDA, se concluye lo siguiente:

- ✓ El cliente tiene la obligación de custodiar la chequera entregada por el Banco de manera que ninguna otra persona no autorizada pueda hacer uso de ellos.
- ✓ El cliente asume el riesgo ante el Banco y ante terceros por cualquier uso indebido que se haga de cualquier cheque.
- ✓ En caso de falsedad o alteración de los cheques imputable a culpa o responsabilidad del cliente o a la de sus dependientes, factores o representantes, la cual se presume por estar girado los cheques en formularios suministrados por el Banco, este quedara exonerado de toda responsabilidad.
- ✓ El titular de la cuenta deberá dar aviso de inmediato y por escrito al Banco sobre la sustracción o extravió de uno o más cheques a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de los hechos.
- ✓ El cliente se hará responsable ante el Banco de los perjuicios que ocasione la deficiente custodia de la chequera y de sus formularios.
- ✓ El cliente está en obligación de presentar la respectiva denuncia ante la autoridad competente.
- ✓ El Banco no se hace responsable por el pago de cheques que se hayan presentado al cobro antes de recibir el aviso de sustracción o extravió.

3. LA ORDEN DE NO PAGO NO FUE DADA OPORTUNAMENTE.

El aviso que el representante legal de INFOMERKA LTDA, dio al Banco fue extemporáneo y tardío pues como se encuentra probado solo hasta el 30 de agosto de 2021 radicó una comunicación informando sobre los hechos reclamados y radicó ante la Central Unica de Reclamos del Banco un derecho de petición solicitando el reembolso del valor de los cheques cobrados por ventanilla; Al respecto la cláusula Décima del contrato de cuenta corriente también establece que en los casos de sustracción o extravió de uno o más formularios de cheques, chequeras, o del formulario, el titular de la cuenta deberá dar aviso al Banco inmediatamente ocurra el hecho, esto es de manera oportuna y a presentar inmediatamente la respectiva denuncia ante la autoridad competente cuando corresponda y a entregar copia de la misma al Banco a más tardar dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. (Anexo 14)

4. LA ALTERACIÓN O LA FALSIFICACIÓN NO SON NOTORIAS.

El artículo 733, aunque también forma parte del régimen normativo de la responsabilidad originada en el pago de cheques espurios, circunscribe su ámbito al de aquellos que el dueño de la chequera ha perdido, disponiendo que si ante esa eventualidad "... *no hubiere dado aviso oportunamente al banco sólo podrá objetar el pago si la alteración o la falsificación fueren notorias*".

La Jurisprudencia ha definido que notorio es : "la evidencia clara de una cosa, ella supone un resalto a simple vista de lo que se considera notorio, sin que para detectarlo se requiera de un análisis minucioso, una comparación de detalles minúsculos que sólo logran advertirse con ayudas técnicas o conocimientos. De allí que cuando lo que ha de calificarse como notorio, requiere para establecerlo de tales procedimientos, deja de serlo"

Dentro de la investigación interna realizada por el Banco comercial AV Villas, se solicitó a un grafólogo externo a la entidad, efectuar un análisis a los cheques para establecer si las firmas registradas en calidad de giradoras en el anverso de los cheques objeto de reclamación guardan uniprocedencia con



los registrados en las tarjetas únicas de registro de firmas correspondientes a la cuenta corriente a nombre de INFOMERKA LTDA, y si son detectables en un proceso normal de visación.

Las conclusiones a que llegó el perito son (Anexo 09)

CONCLUSION:

Teniendo en cuenta cada uno de los hallazgos del resultado, se puede determinar que el caso del cliente INFOMERKA LTDA, presenta lo siguiente:

CONCEPTO FIRMA

▣ *Las firmas Giradoras de JOSE MARIA MESA JARAMILLO, registradas en cheques cuestionados; son producto de una falsificación por IMITACION INDIRECTA, quien falsifica reproduce y crea un bosquejo y sobre este pasa un dispositivo de precisión con tinta para moldear el cuerpo de la rúbrica falsa, es diseño queda de características similares al extremo de engañar a un tercero para que pase como firma auténtica.*

▣ *Las firmas giradoras de JOSE MARIA MESA JARAMILLO, registradas en cheques dubitados, **SI PASAN dentro de un proceso normal de visación, aseveración que se fundamenta por su parecido morfo estructural.***

Por lo anterior, para que mi representada pudiera evidenciar la falsedad de las firmas de los cheques objeto de cobro requería de análisis y procedimientos especiales con instrumental óptico para un estudio a fondo, lo cual no se realiza en un proceso de visación normal por ninguna entidad financiera. Entonces es un hecho probado con el dictamen aportado con la demanda y con esta contestación que la falsedad en cuestión respecto de los cheques objeto de reclamación, no es notoria, luego el Banco Comercial AV Villas no es responsable por su pago.

5. AUSENCIA DE CULPA DE LA ENTIDAD FINANCIERA COMO FUNDAMENTO JURIDICO DE LAS PRETENSIONES RECLAMADAS

Para garantizar la seguridad y derechos de sus usuarios, y en general para los tenedores de cheques, los bancos hemos establecido algunas normas, por tal razón, los cheques solo pueden ser librados o expedidos en formularios elaborados o autorizados por los bancos.

En este punto resulta relevante precisar, que los cheques cobrados y pagados por ventanilla, son auténticos, como ciertamente lo corrobora el perito experto en su dictamen.

La falta de cuidado y descuido de la administración de la demandante en el manejo de la chequera fue lo que facilitó el actuar de los delincuentes que conocían todos los detalles, hasta los más mínimos, permitiendo con esto la defraudación que hoy pretende endilgarle a la entidad que represento.

El demandante permitió bajo su propio riesgo que se realizará la operación fraudulenta de retiro de sus fondos, por no guardar o custodiar debidamente o por permitir q terceros, utilizaran su libreta de cheques, ya que ella era la persona que contaba con la oportunidad de evitar dicha operación fraudulenta o en su caso, debía dar el oportuno aviso a la entidad bancaria para evitar esas operaciones, y no lo hizo, o al menos no oportunamente.

De todo lo anterior se desprende que el Banco AV Villas S.A., al no ser el sujeto causante de los hechos citados en la demanda, no es el culpable y por ende no encuentra comprometida su

responsabilidad debido a que no está involucrado en el hecho generador del daño que motiva la presente controversia (Custodia y manejo de la chequera), por lo tanto, no es el sujeto llamado a reintegrar ninguna suma de dinero a la parte demandante y mucho menos reconocer indexación y daño emergente y menos costas procesales.

En la chequera se encuentran impresas las siguientes recomendaciones de seguridad: (Anexo 15)

Estimado Cliente:

Recomendaciones de Uso:

Le sugerimos seguir las siguientes recomendaciones para el manejo su chequera:

- Evite girar cheques al portador. No entregue cheques a personas desconocidas.
- No deje espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones, ni ponga sellos por anticipado, si los utiliza.
- Acostúmbrase a cruzar los cheques; no los llene con máquina de escribir, ni con bolígrafo de tinta borrrable.
- No utilice la parte inferior de cada cheque, para evitar daños en la banda MICR.
- No deteriore los bordes, no los quiebre ni los perforo; esto puede facilitar la adulteración del cheque.
- No efectúe impresiones mecánicas de protección que perforen los cheques.
- Al endosar cheques para consignar, estampe su firma, número de documento de identificación y el número de su cuenta.
- En lo posible reclame usted mismo su chequera; en caso contrario, hágalo por intermedio de personas que le merezcan su absoluta confianza.
- Al recibir su chequera, compruebe que el número de cheques del talonario están completos y que se encuentre el cupón de Solicitud de Nueva Chequera.
- Guarde en un lugar seguro su chequera e informe inmediatamente por escrito al Banco su pérdida o hurto.
- En los cheques girados a sociedades o personas jurídicas escriba claro en el cheque "NO NEGOCIABLE" o "PAGUESE AL PRIMER BENEFICIARIO" para limitar su uso.

Recomendaciones de Seguridad:

- Siempre verifique el número de cheques cuando reciba una nueva chequera.
- Restrinja el cobro de cheques por ventanilla, estampando a todos los cheques cruce restrictivo (cruzado).
- Realice arqueos periódicos a los cheques en blanco.
- Nunca guarde o mantenga cheques en blanco ya firmados o sellados así estén en caja fuerte.
- Evite dejar espacios en blanco al llenar un cheque.
- Defina condiciones de manejo para el momento del pago o restrinja la negociabilidad del cheque (confirmación, no pagos por ventanilla, entre otros).
- Evite que personas no autorizadas conozcan datos como saldos, firmas autorizadas, transferencias de nómina, solicitudes de chequeras en trámite.
- Verifica frecuentemente el saldo y sus estados de cuenta.
- La chequera debe ser resguardada en un lugar seguro preferiblemente en caja fuerte o cajilla de Seguridad.
- En caso de robo o extravío de cheques, realice de inmediato el bloqueo por cualquiera de nuestros canales disponibles; Internet, línea de Audiovillas 444 1777 en Bogotá o 01 8000 51 8000 Línea Nacional o en una sucursal de nuestra red de oficinas.

6. CUMPLIMIENTO DEL MARCO LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD BANCARIA



Confrontando el marco legal de la responsabilidad bancaria por el pago de cheques falsos y la Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia, con las pretensiones de la demanda objeto de contestación, salta a la vista **la ausencia de culpa imputable al Banco** en el pago de los cheques que hacen parte de la chequera que se encontraba **en poder, bajo custodia y exclusiva responsabilidad de la demandante**, por lo que no se estructura la responsabilidad civil que se le atribuye al Banco AV Villas por el pago de los cheques mencionados en la contestación al hecho Segundo y así tendrá que declararse en la sentencia que ponga fin a este proceso.

7. EXCEPCIÓN GENÉRICA.

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

PRUEBAS

Con el fin de soportar las excepciones propuestas, de conformidad con las normas establecidas en los artículos 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:

1. DOCUMENTALES

- Anexo 01 Contrato de Productos
- Anexo 02 Comprobante de entrega Chequera No 766904775
- Anexo 03 Carta con las condiciones de manejo establecidas por el titular de la cuenta corriente
- Anexo 04 Carpeta Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco AV VILLAS, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Anexo 05 Impresión de la tarjeta Única Registro de Firmas 70811704
- Anexo 06 Carpeta que contiene peticiones y respuestas emitidas por el Banco
- Anexo 07 Acta de entrega cheques originales
- Anexo 08 Carpeta con la Imagen de los tres (03) cheques reclamados en la presente demanda, aclaro que los cheques originales se encuentran en poder de la demandante.
- Anexo 09 Carpeta con el DICTAMEN GRAFOLÓGICO, GRAFOTÉCNICO Y FISICO y hoja de vida del Perito.
- Anexo 10 Manual de pago de cheques por ventanilla
- Anexo 11 Estado de la cuenta corriente para el mes de agosto de 2021
- Anexo 12 Anexo 16 Carpeta que contiene las recomendaciones de seguridad entregadas para a chequera y Banca empresarial
- Anexo 13 Excel con el movimiento de la cuenta de ahorros.

2. INTERROGATORIO DE PARTE.

Solicito al despacho se sirva fijar fecha y hora para realizar interrogatorio de parte al representante legal del INFOMERKA LTDA titular de la cuenta No. 009379116 en AV VILLAS

3. EXHIBICION DE DOCUMENTOS. Solicito al despacho que el representante legal del INFOMERKA LTDA exhiba la denuncia penal formulada por los hechos aquí reclamados.



4. TESTIMONIOS

Solicito al señor Juez se citen en calidad de testigos las siguientes personas:

1. Solicito se cite al Coordinador de investigaciones de la Dirección Gestión de Fraudes de la Gerencia de seguridad del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A, el señor CESAR MORERA REYES y/o quien haga sus veces para que, en informe a la Delegatura, sobre todos los protocolos, mecanismos, manuales de uso de las cuentas corrientes, el proceso de visado de los cheques, las normas de seguridad respecto al manejo de chequeras, como también sobre el trámite, gestión, investigación, hallazgos y conclusiones encontradas con ocasión al reporte dado por la demandante y en general para que se pronuncie sobre los hechos en que se sustentaron nuestras peticiones. Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona en la Carrera 13 # 26 A 47 Piso 6 de Bogotá. Correo electrónico: morerac@bancoavvillas.com.co
El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico.

2. Solicito se cite al Analista de la Dirección Gestión de Fraudes de la Gerencia de seguridad del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., el señor ANDRES FABIAN BRICEÑO LOZANO y/o quien haga sus veces para que, en informe a la Delegatura, sobre todos los protocolos, mecanismos, manuales de uso de las cuentas corrientes, el proceso de visado de los cheques, las normas de seguridad respecto al manejo de chequeras, como también sobre el trámite, gestión, investigación, hallazgos y conclusiones encontradas con ocasión al reporte dado por la demandante y en general para que se pronuncie sobre los hechos en que se sustentaron nuestras peticiones. Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona en la Carrera 13 # 26 A 47 Piso 6 de Bogotá. Correo electrónico: bricenoa@bancoavvillas.com.co
El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico.

3. Solicito se cite al perito Grafólogo Forense el señor JAIME GREGORIO MORENO MORA y/o quien haga sus veces para que informe a la Delegatura, sobre las investigaciones efectuadas respecto al fraude de los cheques objeto de litigio, indique los periodos en los que realizó la investigación, los métodos utilizados, las acciones adelantadas, los hallazgos encontrados, el soporte probatorio que recaudó, las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos reportados por el INFOMERKA LTDA., con ocasión a la falsificación de la firma en los diez (10) cheques, las conclusiones arrojadas, y en general para que se pronuncie sobre los hechos en que se sustentaron nuestras defensas. Solicitamos respetuosamente se cite a esta persona en la TRANSVERSAL 96 A No. 75 D – 10, INT. 19 de Bogotá. Correo electrónico: jagremo@yahoo.com
Cel: 314-2951028
El presente testigo deberá ser citado en calidad de testigo técnico.

4. PRUEBA PERICIAL

Con el fin de determinar los hechos y pretensiones en que se funda nuestra demanda solicitamos al señor Juez decretar y practicar las siguientes pruebas periciales:

En cumplimiento de todos los parámetros y requisitos dispuestos en el ARTÍCULO 226 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO aportamos "DICTAMEN GRAFOLÓGICO, GRAFOTÉCNICO Y FÍSICO", elaborado el 13 de JUNIO de 2018 y firmado por el Dr. CARLOS N. ROSAS BELTRAN, quien es grafólogo forense. Se aporta igualmente hoja de vida y los documentos que acreditan la idoneidad y la experiencia del perito.



PETICIÓN SUBSIDIARIA:

En caso de que no se acepte la prueba pericial, solicitamos se tenga al perito CARLOS N. ROSAS BELTRAN como testigo técnico.

NOTIFICACIONES

La suscrita recibirá notificaciones en la Carrera 13 No.26 A-47 piso 1 de la Ciudad de Bogotá, correo electrónico riverab@bancoavillas.com.co y mi representada en el correo notificacionesjudiciales@bancoavillas.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.

PERSONA JURIDICA**CONTRATO DE CUENTA CORRIENTE**

La Cuenta Corriente, es una modalidad de contrato de depósito irregular de dinero que celebran los Clientes con el BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., en adelante AV VILLAS, de acuerdo con el cual el Cliente puede consignar sumas de dinero y cheques y disponer, total o parcialmente de sus saldos, mediante el giro de cheques o de cualquier otra forma que establezca AV VILLAS y acuerde con el Cliente. El contrato de Cuenta Corriente se regirá por las cláusulas contenidas en este documento y por las disposiciones legales vigentes.

PRIMERA: Podrá abrir y mantener depósitos en Cuenta Corriente bancaria toda persona natural o jurídica. AV VILLAS se reserva el derecho de restringir determinada clase de Cuentas Corrientes a un determinado sector de Clientes. **SEGUNDA:** Para la apertura de una Cuenta Corriente se deben exhibir los siguientes documentos: a) Persona natural: El solicitante está obligado a presentar su tarjeta de identidad, cédula de ciudadanía o cédula de extranjería, según el caso, o los documentos que por disposición de la ley los sustituyan, la constancia de ingresos, la declaración de renta del último periodo gravable, estados financieros certificados o dictaminados del último ejercicio o a la última fecha de corte disponible a la fecha de apertura de la cuenta y los demás documentos que exija AV VILLAS. b) Persona jurídica: El representante legal de la persona jurídica deberá presentar los documentos que de acuerdo con la ley acreditan la existencia y representación legal de dicha persona jurídica, su documento de identidad y el NIT asignado a aquella, estados financieros certificados o dictaminados del último ejercicio o a la fecha del último corte disponible, lista de los socios titulares del 5% o más del capital social con sus documentos de identidad cuando esta información no conste en el certificado de existencia y representación legal, declaración de renta del último periodo gravable disponible y los demás documentos que exija AV VILLAS. c) Las personas extranjeras residentes o no residentes, deberán acreditar en cada caso, la documentación establecida por las disposiciones legales vigentes. d) Tratándose de personas de derecho público, la apertura de la Cuenta Corriente deberá realizarse por intermedio de su representante legal y en su defecto, por las personas en quienes aquél delegue dicha función, previo visto bueno de la Tesorería General de la República o de los Tesoros Departamentales o Municipales, según el caso y con el lleno de los requisitos establecidos o que establezcan las entidades fiscalizadoras del orden nacional, departamental o municipal. Las personas de derecho público deberán acreditar para la apertura de la Cuenta Corriente: el acta de posesión de los funcionarios autorizados para el manejo de la cuenta, la póliza de manejo en los términos establecidos o que establezca la Contraloría General de la República, el documento que acredite la personería jurídica si se trata de entes descentralizados y los demás documentos que exijan otras disposiciones legales y AV VILLAS. **TERCERA:** La persona natural se obliga a registrar su nombre y apellidos completos, número de documento de identidad, lugar y fecha de expedición, lugar y fecha de nacimiento, dirección electrónica, dirección y teléfono de residencia, ocupación, profesión u oficio, detalle de actividad (independiente, empleado o socio), nombre, dirección, fax y teléfono de la empresa o negocio donde trabaja, autorización para reporte y consulta a Centrales de Riesgo y los demás datos que exija AV VILLAS. El Cliente se obliga a actualizar por lo menos una vez al año la anterior información, en los términos establecidos en la Circular Externa 007 de 1996 de la Superintendencia Bancaria y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan. La persona jurídica se obliga a registrar su razón social, número de identificación tributaria (NIT), nombre del representante legal y de las personas autorizadas con firma registrada, número del documento de identidad del representante legal y de las personas autorizadas con firma registrada, dirección electrónica, dirección, teléfono, fax y ciudad de la oficina principal. Si se trata de una sucursal o agencia, la de ésta y la de la oficina principal, tipo de empresa (privada, pública, mixta y otras), actividad económica principal (comercial, industrial, transporte, construcción, agroindustria, servicios financieros, etc.) y los demás datos que exija AV VILLAS. Las cooperativas habilitadas para desarrollar actividades de ahorro y crédito, deberán además presentar un informe sobre sus políticas de conocimiento del Cliente y sobre sus mecanismos de control contra el lavado de activos. El Cliente se obliga a mantener la anterior información actualizada, especialmente, y por lo menos una vez al año, los ingresos y egresos mensuales y el total de activos y pasivos. Las personas extranjeras residentes o no residentes y las entidades públicas, deberán registrar en cada caso, la información establecida por las disposiciones legales vigentes. **CUARTA:** El Cliente se obliga a suministrar información veraz y verificable y a actualizar sus datos por lo menos una vez al año suministrando la totalidad de los soportes documentales correspondientes, sin necesidad de requerimiento alguno por parte de AV VILLAS. El incumplimiento de esta obligación facultará a AV VILLAS para cancelar el contrato de Cuenta Corriente y sus anexos de Tarjeta Débito, Internet, Audiorespuesta y cualquier otro medio cuyo uso haya sido autorizado al Cliente. **QUINTA:** El Cliente se obliga a mantener en su Cuenta Corriente fondos suficientes para atender el pago total de los cheques que libre contra AV VILLAS y ésta, de acuerdo con las disposiciones legales y las cláusulas contractuales, se obliga a pagar los cheques que han sido librados en la chequera entregada o autorizada al titular de la cuenta a menos que exista justa causa para su devolución o que presenten a juicio de AV VILLAS apariencias de falsificación o adulteración apreciables a simple vista. Se entiende por justas causas, además de las causales de devolución convenidas entre los bancos, que constan en los Acuerdos Interbancarios los cuales se consideran incorporados a este contrato, todas aquellas que impliquen una razonable previsión enderezada a verificar las circunstancias en que el cheque fue girado o negociado. AV VILLAS solamente atenderá las órdenes de no pago cuando provengan del girador o de autoridad competente y las reciba por escrito, en las circunstancias previstas por la ley. **SEXTA:** AV VILLAS, teniendo en cuenta la naturaleza y modalidad del presente contrato y la relación que de éste se desprende para con el Cliente, suministrará a éste las chequeras debidamente identificadas, previa solicitud que le formule el Cliente por escrito o a través de los medios electrónicos habilitados para tal fin como Audiorespuesta e Internet, quien a su recibo está obligado a hacer la verificación y sin que AV VILLAS por omisión de aquél en tal sentido, asuma responsabilidad alguna por cualquier error o vicio que apareciere posteriormente, pues a partir del momento de la entrega de la chequera el titular de la cuenta asume la responsabilidad por la custodia, uso y manejo de ésta y de los cheques en particular y por ende, renuncia a cualquier reclamo posterior en tal caso. AV VILLAS solamente entregará chequeras a los titulares de las Cuentas Corrientes, salvo que por motivos justificados no pudieren reclamarlas personalmente. En este caso, AV VILLAS podrá entregar la chequera al tercero autorizado únicamente mediante orden escrita del titular o de su representante legal o apoderado, acompañada de su correspondiente cédula de ciudadanía u otro documento legal de identificación. AV VILLAS se reserva el derecho de no aceptar cheques girados en formularios entregados a terceras personas, mientras no reciba del titular de la cuenta y debidamente firmada por él la correspondiente conformidad. En caso de entrega de cheques a terceros autorizados, corresponderá a éste la revisión de que trata el inciso primero de esta cláusula, en los términos allí previstos. Tanto para la entrega a terceros como para la ratificación de que tratan los incisos anteriores, AV VILLAS estará facultado para exigir las seguridades que estime convenientes e incluso que se autenticquen las firmas por los medios previstos por la ley. Tratándose de personas jurídicas, los representantes legales respectivos deberán comunicar por escrito a AV VILLAS previamente el nombre e identificación de la persona autorizada para retirar sus chequeras, comunicación cuyas firmas y sellos deberán ser controlados a su recibo y que permanecerán para consulta en cada caso en poder del funcionario designado que autorice la entrega de chequeras a terceras personas. **SÉPTIMA:** Salvo disposición legal que lo libere de tal obligación, AV VILLAS estará obligado en sus relaciones con el Cliente a ofrecer al tenedor del cheque el pago parcial cuando no hubiere fondos suficientes para cubrirlo totalmente. En el evento de que la oferta sea aceptada, AV VILLAS quedará exento de responsabilidad por las demoras que se ocasionen como consecuencia de las medidas de seguridad y demás precauciones que se tengan que adoptar para la verificación de tal pago o la devolución del instrumento. **OCTAVA:** AV VILLAS, a solicitud del Cliente, podrá mandar imprimir chequeras con determinadas características que el Cliente establezca y que no aparecen en las chequeras ordinarias. Para tal efecto se firmará convenio escrito adicional a este contrato. **NOVENA:** Se prohíbe el uso de chequeras universales o sea aquellas que sirvan para librar contra distintos bancos. En consecuencia, AV VILLAS podrá rechazar el pago de tales instrumentos. **DÉCIMA:** El recibo de la chequera y de los formularios para solicitar nueva producción de cheques implica que el Cliente la obligación de custodiar aquella y éstos, de manera que ninguna otra persona pueda hacer uso de ellos. Desde el momento de la entrega de la chequera por parte de AV VILLAS al Cliente, su representante legal o autorizado, el Cliente es responsable por la custodia y uso de la misma y de los cheques en particular. El Cliente asume el riesgo ante AV VILLAS y ante terceros por cualquier uso indebido que se haga de cualquier cheque. En caso de falsedad o alteración de los cheques imputable a culpa o responsabilidad del Cliente o a la de sus dependientes, factores o representantes, la cual se presumirá por estar girados los cheques en formularios suministrados por AV VILLAS, éste quedará en consecuencia exonerado de toda responsabilidad. En los casos de sustracción o extravío de uno o más cheques o del formulario para solicitar nueva provisión de los mismos, el titular de la cuenta deberá dar aviso inmediato y por escrito a AV VILLAS y se hará responsable ante éste de los perjuicios que ocasione la deficiente custodia de la chequera y de sus formularios, obligándose a la vez a presentar inmediatamente la respectiva denuncia ante la autoridad competente y a entregar copia de la misma a AV VILLAS a más tardar dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de los hechos. AV VILLAS no se hace responsable por el pago de cheques que se hayan presentado al cobro antes de recibir el aviso de que trata la presente cláusula. **DÉCIMA PRIMERA:** Para el manejo de la Cuenta Corriente, AV VILLAS podrá autorizar el uso y manejo de la Tarjeta Débito, Internet, Audiorespuesta y cualquier otro medio que en el futuro ofrezca AV VILLAS, para el manejo y disposición de los recursos de la Cuenta Corriente, cumpliendo con las condiciones previstas en el contrato para su manejo. El manejo y utilización de los medios y sistemas a que se refiere esta cláusula, se sujetará a lo que se reglamenta en esta misma y a las reglamentaciones propias que para cada sistema expida AV VILLAS. El incumplimiento del Cliente a las reglamentaciones establecidas exonera a AV VILLAS de cualquier responsabilidad. **11.1** AV VILLAS podrá discrecionalmente entregar al Cliente una Tarjeta Débito de propiedad de AV VILLAS y una clave secreta, denominada en este contrato NIP, que es personal e intransferible, por medio de la cual el Cliente específicamente podrá: **11.1.1** Disponer de su saldo en Cuenta Corriente, a través de los Cajeros Automáticos de los cuales sea socio o se encuentre afiliado AV VILLAS. **11.1.2** Efectuar los pagos de bienes y/o servicios en los establecimientos afiliados a Redeban Multicolor y cualquier otra red que a futuro autorice AV VILLAS. **11.1.3** Efectuar transferencias por medio de los Cajeros Automáticos internacionales a través de la Red Cirrus o cualquier otra que a futuro establezca AV VILLAS. **11.2** La Tarjeta Débito y/o el NIP y las demás claves de que el Cliente dispone para acceder a su Cuenta Corriente a través de cualquier medio electrónico son de carácter confidencial, personal e intransferible quedando el Cliente obligado a mantenerla en absoluta reserva. Será de exclusiva responsabilidad del Cliente el uso, retiro o transferencia indebida de fondos que se hagan mediante el empleo de su Tarjeta y/o el NIP, cualquiera sea la forma en que éstas se realicen. **11.3** El Cliente autoriza a AV VILLAS para afectar su Cuenta Corriente por el valor de las operaciones realizadas por medio de la Tarjeta Débito, sistema Audiorespuesta, Internet o cualquier otro que a futuro establezca AV VILLAS. El Cliente desde ahora acepta y reconoce sin reserva, como plena prueba de las operaciones efectuadas, los registros magnéticos y/o las constancias de las llamadas telefónicas para pagos, retiros o transferencias, los comprobantes contables y/o los registros magnéticos que contengan los datos de las operaciones realizadas o las cantidades allí consignadas, sea que se trate de operaciones efectuadas a través de Cajeros Automáticos o establecimientos afiliados a Redeban Multicolor y cualquier otra red que a futuro autorice AV VILLAS o del sistema de Audiorespuesta, Internet o cualquier otro sistema electrónico que a futuro establezca AV VILLAS. **11.4** AV VILLAS podrá establecer límites máximos y mínimos de disponibilidad para efectuar retiros en Cajeros Automáticos, Audiorespuesta, Internet o cualquier otro que a futuro establezca AV VILLAS, los cuales serán informados por escrito en las carteleras de las oficinas de AV VILLAS. Los cupos de disponibilidad se atenderán siempre y cuando el saldo de la Cuenta Corriente lo permita o AV VILLAS haya autorizado un descubierto o sobregiro. **11.5** En caso que el valor de los retiros, pagos o transferencias sea superior a los fondos existentes en la Cuenta Corriente del Cliente, incluido el valor del sobregiro que le haya aprobado AV VILLAS en la forma prevista en este contrato, el Cliente deberá consignar el valor faltante en efectivo dentro de las 24 horas siguientes al retiro, pago o transferencia. Si el Cliente no consigna esta suma dentro del término antes fijado, reconoce y se compromete a pagar a AV VILLAS el monto a su cargo por concepto del retiro, pago o transferencia efectuado por encima de los fondos existentes en su cuenta, más los intereses de mora liquidados a la tasa máxima moratoria permitida por la ley, al igual que los impuestos, honorarios y gastos de cobranza a que hubiere lugar. En el evento en que el Cliente efectúe retiros por un valor superior al saldo disponible en su cuenta y no procediere al cumplimiento de las previsiones de esta cláusula, quedará incurso en la conducta punible señalada por el artículo 252 del Código Penal. **11.6** En caso que el Cliente efectúe retiros para el correspondiente pago en establecimientos afiliados a Redeban Multicolor y cualquier otra red que a futuro autorice AV VILLAS se obliga a presentar personalmente su Tarjeta, firmar con tinta cada uno de los comprobantes respectivos previa verificación de su cuantía e identificarse plenamente ante el establecimiento afiliado a Redeban Multicolor y cualquier otra red que a futuro autorice AV VILLAS. **11.7** AV VILLAS no se hace responsable cuando el Cliente no pueda efectuar operaciones por fallas en los sistemas, las comunicaciones, incluyendo el sistema Audiorespuesta o Internet o defectos de la Tarjeta, o porque los Cajeros Automáticos no dispongan de efectivo en el momento de solicitar el retiro, por suspensión del servicio, por otras causas o porque algún establecimiento afiliado a Redeban Multicolor y cualquier otra red que a futuro autorice AV VILLAS se niegue a admitir el uso

de la Tarjeta. **11.8** En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente deberá informarlo a AV VILLAS a la menor brevedad posible, mediante comunicación telefónica y confirmación escrita a la cual adjuntará copia auténtica de la respectiva denuncia con el fin de que AV VILLAS proceda a anular la Tarjeta. La responsabilidad del Cliente cesa a partir del momento en que AV VILLAS haya recibido la notificación escrita y la respectiva denuncia de que trata este numeral. **11.9** AV VILLAS no se hará responsable por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga el Cliente con los pagos realizados con Tarjeta, Internet, Audiorespuesta o cualquier otro medio que a futuro establezca AV VILLAS, asuntos todos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor. **11.10** AV VILLAS no será responsable por los actos o hechos jurídicos a los que se expone el Cliente durante la operación y manejo de los Cajeros Automáticos y/o el servicio de Audiorespuesta o cualquier otro sistema que a futuro establezca AV VILLAS. **11.11** Queda entendido que en ningún caso la entrega de la Tarjeta Débito, ni la utilización de cualquier otro medio actual o que a futuro establezca AV VILLAS para que el Cliente disponga de los Dineros de su Cuenta Corriente y la sujeción a este contrato, implica en forma alguna el otorgamiento de crédito o cupo de crédito alguno por parte de AV VILLAS. **11.12** AV VILLAS podrá dar por terminado el servicio por el cual permite el uso y manejo de la Tarjeta Débito, el sistema de Audiorespuesta, Internet y cualquier otro que a futuro establezca AV VILLAS, en cualquier momento, sin necesidad de justificar esa determinación o en los siguientes casos: a) Cuando se cancele o se salde la Cuenta Corriente. b) Cuando AV VILLAS a su juicio considere que el uso de la Tarjeta y su NIP, el sistema Audiorespuesta, Internet o cualquier otro que a futuro establezca AV VILLAS han sido indebidamente. c) Cuando considere que no se ha dado cumplimiento al reglamento. d) Por muerte del usuario. e) Por devolución de la Tarjeta. **11.13** AV VILLAS podrá cobrar por cada transacción realizada utilizando la Tarjeta Débito, Audiorespuesta, Internet o cualquier otro medio que a futuro establezca AV VILLAS y ponga a disposición del Cliente. Así mismo, el sólo hecho de la entrega de la Tarjeta Débito o de los demás medios que permitan la utilización de los mecanismos electrónicos para realizar transacciones, faculta a AV VILLAS para cobrar al Cliente una suma como cuota de administración que le será comunicada mediante publicación en las oficinas de AV VILLAS, la cual será cobrada anticipadamente por AV VILLAS mediante débito a la Cuenta Corriente sin que la inactividad de la cuenta, el no uso de la Tarjeta o de los demás medios electrónicos exima al Cliente del pago de dicha cuota. **11.14** El Cliente de AV VILLAS se obliga a hacer un debido uso de la Tarjeta Débito, el sistema Audiorespuesta, Internet y cualquier otro sistema que a futuro establezca AV VILLAS y ponga a disposición del Cliente, en especial a no impartir instrucciones imprecisas, indeterminables o inexactas. AV VILLAS se reserva el derecho de autorizar o no una operación solicitada por el Cliente, cuando ésta, a juicio de AV VILLAS, no sea clara, precisa o determinable, reserva que el Cliente acepta. **11.15** El Cliente faculta a AV VILLAS, sin reserva de ninguna naturaleza, para que éste asiente en los registros que para el efecto tenga dispuestos, los movimientos y operaciones efectuadas conforme a esta cláusula. El Cliente manifiesta que conoce las reglamentaciones particulares de cada medio tales como Tarjeta Débito, Audiorespuesta e Internet así como las que constan en la presente cláusula, que se obliga de conformidad con ellas y que acepta que cualquier reforma que AV VILLAS realice se le informe por los medios previstos en el reglamento de cada medio. **DÉCIMA SEGUNDA:** El término del contrato de depósito en Cuenta Corriente bancaria es indefinido, pero cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier tiempo, dando aviso escrito a la otra parte, sin necesidad de justificar esa determinación. En este caso, el Cliente se obliga a informar a AV VILLAS con un día hábil bancario de anticipación y por escrito, en cuyo caso el Cliente devolverá a AV VILLAS la Tarjeta Débito y los cheques que no hubiera utilizado junto con el desprendible para retirar chequera, y si así no lo hiciera responderá de todos los perjuicios que ocasione la utilización indebida de los cheques y documentos no devueltos. AV VILLAS podrá cancelar la cuenta mediante aviso escrito enviado a la última dirección registrada por el Cliente. Adicionalmente, AV VILLAS se reserva el derecho de cancelar la Cuenta Corriente cuyo manejo se haga en forma incorrecta o descuidada, por incumplimiento del Cliente de las obligaciones establecidas en este contrato y en especial cuando gire uno o más cheques sin la suficiente provisión de fondos, bastando para ello informar por escrito enviado a la última dirección registrada por el Cliente. En caso que AV VILLAS haga exigible alguna(s) obligación(es) a cargo del Cliente, se harán igualmente exigibles las sumas adeudadas por éste derivadas del contrato de Cuenta Corriente bancaria acelerando el plazo para su pago, tales como las correspondientes al sobregiro otorgado y en consecuencia, AV VILLAS procederá a diligenciar el pagaré a que se refiere la cláusula vigésima segunda de este contrato atendiendo las instrucciones dadas por el Cliente para el efecto. AV VILLAS pagará los cheques girados por el cuentacorrentista que sean presentados con posterioridad a la terminación del contrato, hasta por un término de seis meses después de librados, siempre y cuando existan fondos suficientes en la cuenta. **DÉCIMA TERCERA:** Los cheques deberán girarse claramente en números y letras, o en reemplazo de estas últimas se podrá usar un protector previamente registrado y sin dejar espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones. En el evento en que el valor del importe del cheque expresado en cifras no coincida con el valor expresado en letras se dará como válida la suma indicada en letras; si el importe del cheque se expresó en cifras y mediante protector y no existe coincidencia, se tendrá como válida la cantidad expresada en el protector. Los cheques se girarán bajo la firma del titular de la cuenta o de la persona o personas cuyas firmas se hayan registrado por aquél. AV VILLAS podrá autorizar que dicha firma sea sustituida por un signo o contraseña incluso mecánicamente impuesto, bajo la total responsabilidad del creador del título. **DÉCIMA CUARTA:** Los cheques girados a favor de terceros y endosados por éstos, deberán ser endosados por el Cliente en cuya cuenta se depositan. **DÉCIMA QUINTA:** Los depósitos se harán en formularios que AV VILLAS suministre, obligándose el depositante a llenar en forma correcta todos los detalles que dichos formularios contengan. AV VILLAS no asume responsabilidad alguna por errores causados en el deficiente o equivocado diligenciamiento del formulario. El valor protegido por la máquina, corresponderá a la cantidad total anotada por el depositante en el original de su formulario de depósito y todos los cheques relacionados en el citado original son recibidos sujetos a verificación posterior, en lo que se refiere a valores y sumas de la consignación. Las diferencias, en caso de haberlas, serán abonadas o cargadas a la Cuenta Corriente del Cliente. Las transacciones sobre la Cuenta Corriente se realizarán en consideración únicamente del número de Cuenta Corriente o de la chequera que aparezca anotada en el formulario de consignación sin que sea obligación de AV VILLAS realizar otro tipo de verificaciones. El Cliente se obliga a utilizar en todas sus transacciones y correspondencia con AV VILLAS dichos números de identificación, que serán los únicos válidos y aceptables por AV VILLAS, siendo de la absoluta y exclusiva responsabilidad del Cliente cualquier error en que incurra originado en sus equivocaciones o en el mal diligenciamiento de los formularios, directamente o por conducto de sus factores, empleados o dependientes. **DÉCIMA SEXTA:** AV VILLAS remitirá a la dirección registrada por el Cliente, por lo menos una vez al mes, un extracto del movimiento de su cuenta en el respectivo período, conservando los cheques originales que haya pagado, los cuales se tendrán a disposición del Cliente desde la fecha de corte de la cuenta. Si el titular de la cuenta no objetare el extracto dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de corte, se entenderá finiquitada por éste la cuenta hasta esa fecha. No obstante lo anterior, AV VILLAS no está obligada a generar extracto de la Cuenta Corriente, cuando ésta no haya tenido movimiento durante el período inmediatamente anterior. En caso que el Cliente quisiera retirar los cheques o solicitar su envío por AV VILLAS, deberá convenir por escrito con éste los términos y condiciones en que tal entrega o remisión deberá llevarse a cabo, siendo entendido que será a costa y bajo la responsabilidad del Cliente. Para el efecto de la remisión de los documentos mencionados en esta cláusula, el Cliente deberá registrar en AV VILLAS su dirección e informar por escrito sobre cualquier cambio que se produzca. Si el envío se hiciera por correo, AV VILLAS no asume responsabilidad alguna por su pérdida o extravío. **DÉCIMA SÉPTIMA:** Cuando AV VILLAS autorice la apertura de una Cuenta Corriente bancaria a nombre de dos o más personas contra la que cualquiera de ellas pueda disponer del saldo, AV VILLAS atenderá las órdenes judiciales de embargo, afectando el saldo hasta por su valor total aún cuando dicha orden haya sido impartida respecto a uno solo de los cuentacorrentistas sin que tal circunstancia implique responsabilidad alguna para AV VILLAS. **DÉCIMA OCTAVA:** En el supuesto que a uno o más de los giradores colectivos se le haya abierto concurso de acreedores u ordenado la liquidación judicial o administrativa, AV VILLAS observará la conducta prevista en la cláusula anterior, aún cuando, de conformidad con el contrato, deba disponer en forma conjunta o por delegación del saldo de la cuenta, sin que tal proceder implique responsabilidad alguna para AV VILLAS. **DÉCIMA NOVENA:** Cuando AV VILLAS inicie una acción judicial originada en un descubierta de una Cuenta Corriente, abierta a nombre de dos o más personas y cualquiera que sea la forma acordada para el manejo de la misma, podrá dirigirse contra uno o cualquiera de los titulares por el total del descubierta, o contra varios o todos los titulares por partes iguales o desiguales a elección de AV VILLAS. **VIGÉSIMA:** El Cliente autoriza a su apoderado, representante legal o persona a quien haya delegado su autonomía para girar sobre su cuenta y acepta que los actos de estas personas lo comprometen vivamente ante AV VILLAS, al pago de las obligaciones derivadas de ellos y en especial del giro de cheques, así sean atendidos éstos en descubierta. AV VILLAS está facultada para realizar en relación con el representante legal, apoderado o autorizado, las verificaciones y solicitar los documentos que considere necesarios como si fuera el titular de la cuenta y podrá abstenerse de aceptar el manejo de la cuenta por dicho autorizado. **VIGÉSIMA PRIMERA:** El Cliente faculta y deja en libertad a AV VILLAS para que todos los cheques en caso de ser presentados para su certificación, sean cambiados por cheques de gerencia. Cuando excepcionalmente AV VILLAS decida certificarlos, lo hará dentro de los plazos de presentación fijados por ley. Verificada la certificación, sus efectos se extinguirán al vencimiento de dichos plazos. Para el cómputo de los mismos se entenderán como días inhábiles los cierres debidamente autorizados por la Superintendencia Bancaria. AV VILLAS debitará de inmediato y mientras subsistan los efectos de la certificación, la Cuenta Corriente del girador por el valor del cheque o cheques certificados. **VIGÉSIMA SEGUNDA:** Si AV VILLAS decide otorgar a el(los) Cliente(s) un crédito abonando a la Cuenta Corriente el importe de un cheque de otra plaza, AV VILLAS queda autorizada para debitar su valor a partir de los diez (10) días de su consignación, aún causando o incrementando sobregiro, en los casos en que no haya recibido confirmación de pago o antes si recibe aviso de extravío o devolución por cualquier causa. En caso de no existir fondos suficientes en la cuenta, AV VILLAS queda autorizado para diligenciar el pagaré suscrito por el Cliente con espacios en blanco de acuerdo a las instrucciones en él incorporadas. **VIGÉSIMA TERCERA:** Si AV VILLAS llegare a acordar con el Cliente la negociación de remesas que resulten impagadas o en caso que AV VILLAS efectúe pagos sobre cheques en canje que resulten impagados, AV VILLAS cargará los intereses correspondientes desde el día en que se efectúe el débito hasta el día en que se verifique el respectivo reintegro sobre las sumas impagadas, siendo entendido que la tasa de dicho interés será la que para dicho momento AV VILLAS esté cobrando por sobregiro. **VIGÉSIMA CUARTA:** En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1382 del Código de Comercio Colombiano, el Cliente autoriza a AV VILLAS, en forma expresa e irrevocable, para debitar los fondos disponibles de su Cuenta Corriente hasta por una cuantía equivalente al importe total o parcial de aquellos cheques que hayan sido extraviados, hurtados o destruidos en poder de un banco consignatario u otra entidad legalmente autorizada para recibir cheques en consignación, siempre y cuando la solicitud de la entidad consignataria esté suscrita por dos firmas autorizadas y acompañada de los siguientes documentos o los que a futuro establezca la ley o los Acuerdos Interbancarios: a) Microfilm del cheque y a falta de éste, reproducción del título mediante cualquier sistema idóneo que sirva para probar su existencia, de conformidad con el artículo 10 capítulo III de los Acuerdos Interbancarios. b) Denuncia instaurada por extravío o hurto según el caso, o copia auténtica de la declaración de destrucción rendida bajo la gravedad del juramento, en cualquier caso, ante autoridad competente. c) Carta de responsabilidad, garantía bancaria, póliza de seguros o cualquier otra garantía que ampare los perjuicios que se llegaren a derivar para AV VILLAS, en especial por las sumas de dinero que se viere obligado a pagar en caso de presentación del cheque extraviado, hurtado o destruido, por un tercero de buena fé. **PARÁGRAFO PRIMERO:** En desarrollo de la presente cláusula, AV VILLAS asumirá el pago de documentos hasta por una cuantía que no exceda los ciento once (111) salarios mínimos legales mensuales vigentes a la fecha en que haya ocurrido dicho suceso. Cuando se trate de cheques que excedan esta cuantía, quedará a juicio de AV VILLAS acogerse al procedimiento indicado en esta cláusula. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Desde ahora el Cliente se obliga a dar orden de no pago del cheque extraviado, hurtado o destruido en poder del banco consignatario una vez se hubiere dispuesto de los fondos disponibles en su Cuenta Corriente conforme a lo establecido en esta cláusula, a solicitud de AV VILLAS. **VIGÉSIMA QUINTA:** El Cliente autoriza expresamente a AV VILLAS para que en su calidad de endosatario al cobro, no acepte el pago parcial de cheques consignados en su cuenta a cargo de otros bancos, salvo en aquellos casos en los cuales el cuentacorrentista manifieste lo contrario, insertando en el reverso del título la frase: "acepto pago parcial" u otra equivalente. **VIGÉSIMA SEXTA:** Las consignaciones hechas en cheques serán acreditadas definitivamente en la Cuenta del Cliente después que éstos sean pagados total o parcialmente. Es entendido que el Cliente autoriza expresamente a AV VILLAS para debitar de su Cuenta el importe de los cheques que habiendo sido consignados no resultaren corrientes. Es obligación del Cliente reclamar los documentos devueltos dentro de los tres (3) días siguientes a su devolución; si así no lo hiciera, AV VILLAS podrá remitirlos por correo a la dirección registrada, sin responsabilidad para AV VILLAS por las demoras o extravíos en el servicio de correo. **VIGÉSIMA SÉPTIMA:** AV VILLAS pagará a la vista los cheques postdatados. **VIGÉSIMA OCTAVA:** AV VILLAS se reserva el derecho de no admitir para su depósito en Cuenta Corriente bancaria, títulos o documentos representativos de dinero distintos de los cheques. **VIGÉSIMA NOVENA:** AV VILLAS se abstendrá de recibir cheques que ya han sido tramitados por canje por conducto de otro banco, si los sellos respectivos no tienen indicación de haber sido anulados por firmas autorizadas. **TRIGÉSIMA:** El endoso en blanco de un cheque girado a la orden se llenará con la sola firma que le imponga el tenedor en señal de recibo de pago. **TRIGÉSIMA PRIMERA:** Será potestativo de AV VILLAS la concesión de sobregiros, por lo tanto, el Cliente deberá solicitar previamente la autorización para sobregirar su cuenta, comprometiéndose a cubrir su valor en el plazo de quince (15) días y a pagar el valor de los intereses a la tasa que en dicho momento AV VILLAS esté cobrando por sobregiros. Al vencimiento del plazo fijado en la presente cláusula, las sumas adeudadas causarán intereses de mora a la tasa máxima establecida por la ley, sin perjuicio de las acciones judiciales correspondientes que pueda iniciar AV VILLAS. **TRIGÉSIMA SEGUNDA:** El titular de la cuenta autoriza irrevocablemente a AV VILLAS para debitar del saldo de su cuenta los valores causados por las siguientes razones: a) Obligaciones a su cargo, sea como deudor, codeudor o fiador provenientes de pagarés, letras, utilización de cartas de crédito, garantías bancarias,

bonos, sobregiros en otras cuentas de las cuales sea titular, originadas en cualquier oficina y operación a favor de AV VILLAS. b) Comisiones por el abono anticipado de remesas, por garantías, consignación nacional, cuotas de manejo o administración, transacciones electrónicas, costo de transacciones electrónicas y uso de redes, traslado de fondos, pagos en oficinas de AV VILLAS distintas a la radicadora, impuestos, portes y papelería, suministro de copias, recaudos, recibos o depósitos especiales, consultas y/o documentos sobre transacciones archivadas o terminadas y en general por cualquier servicio que le preste AV VILLAS, incluyendo las mencionadas en este contrato. c) Sumas abonadas erradamente a cualquier depósito del Cliente incluida la Cuenta Corriente. En este evento, el Cliente autoriza a AV VILLAS para debitar tales sumas junto con sus intereses de la Cuenta Corriente o de cualquier otro depósito que el Cliente tenga en AV VILLAS. d) Valor de los cheques que el Cliente gire a favor de AV VILLAS y que resulten impagados y la sanción equivalente al 20% del importe de los cheques. e) Costo de la chequera, costo por la expedición de duplicados de extractos, costo de cheques de gerencia, reexpedición de Tarjeta Débito. f) Por orden de autoridad competente. g) Cheques consignados en su Cuenta Corriente que resulten impagados y las remesas que resulten impagadas o que se extravíen al enviarse por correo. h) Todo saldo que resulte a cargo del Cliente por apertura y/o utilización de cartas de crédito, pago de avales y/o garantías y por cualquier concepto que sea contabilizado a su cargo en la cuenta "cuentas por cobrar". i) El valor de los cheques certificados por AV VILLAS. j) El valor de los impuestos de timbre nacional o cualquier impuesto que se ocasione en operaciones celebradas con AV VILLAS. k) Cualquier saldo que aparezca a cargo del Cliente en los libros de AV VILLAS, por cualquier concepto derivado de sus operaciones con AV VILLAS. por ejemplo, valor de chequeras, portes, telegramas, telex, telefonemas, honorarios, gastos de expedición de garantías bancarias. l) Cualquier otro servicio que preste o que a futuro establezca AV VILLAS y que el Cliente solicite, en cuyo caso el Cliente autoriza a AV VILLAS para debitar dicho valor según las tarifas que para cada servicio tenga establecidas o establezca AV VILLAS. **TRIGÉSIMA TERCERA:** El Cliente declara que conoce la prohibición de depositar cheques fiscales en una Cuenta Corriente distinta a la de la entidad pública a la cual están girados, por lo tanto, en caso de que por cualquier causa se depositen cheques fiscales en la Cuenta Corriente del Cliente, éste faculta a AV VILLAS para debitar el importe de los mismos junto con sus intereses y asume la responsabilidad que de tal hecho se derive liberando a AV VILLAS de dicha responsabilidad. **TRIGÉSIMA CUARTA:** El Cliente declara que no tiene parentesco en 4º grado de consanguinidad, ni 2º de afinidad y único civil con los miembros de la Junta Directiva de AV VILLAS ni con los funcionarios de AV VILLAS que laboran en el área de canje. **TRIGÉSIMA QUINTA:** El Cliente autoriza en forma expresa e irrevocable a AV VILLAS o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, para reportar, procesar, solicitar, suministrar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, a cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos o a cualquier entidad financiera, todo lo relativo a la información comercial de que disponga en cualquier tiempo y al cumplimiento o no de las obligaciones a su cargo presentes pasadas y futuras, en los términos legales. El Cliente certifica que los datos e información suministrados en la Solicitud de Apertura del Contrato de Cuenta Corriente son exactos y verídicos, obligándose a comunicar a AV VILLAS, por escrito, cualquier cambio que se presente, debiendo actualizarlos por lo menos una vez al año, a partir de la fecha. AV VILLAS podrá dar por terminado el presente contrato, en cualquier tiempo, en caso de incumplimiento por parte del Cliente de ésta o de cualquier otra obligación derivada del presente contrato, sin perjuicio de la facultad prevista en el artículo 1369 del Código de Comercio.

OFERTA DE CONTRATO DE APERTURA Y UTILIZACIÓN DE LA TARJETA DE CRÉDITO "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD"

Quien suscribe el presente documento, identificado como aparece al pie de su firma y quien en adelante y para los efectos del contrato que se concluya se denominará el Tarjetahabiente, formulo oferta comercial de contrato de apertura y utilización de la Tarjeta de Crédito "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD", emitida por el Banco Comercial AV VILLAS S.A., establecimiento de crédito legalmente constituido con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, entidad que en adelante y para todos los efectos se denominará AV VILLAS, bajo las siguientes cláusulas: **PRIMERA:** AV VILLAS, discrecionalmente, entregará al solicitante una tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD" que le permitirá mediante su exhibición y su plena identificación, firmar comprobantes de ventas por valor de bienes o servicios que adquiera en cualquiera de los establecimientos afiliados, en el país a Credencial Banco de Occidente y a Redeban Multicolor, y en el exterior a MASTERCARD INTERNATIONAL, hasta por el monto máximo que AV VILLAS le autorice en moneda legal colombiana. También podrá el Tarjetahabiente obtener avances de dinero en efectivo en cualquiera de las oficinas de AV VILLAS o en otras entidades que esta indique hasta por la cantidad que AV VILLAS le asigne. Igualmente podrá el Tarjetahabiente efectuar compras de bienes o servicios telefónicamente, suministrando al establecimiento autorizado la información que se detalla en la cláusula cuarta de este documento. **SEGUNDA:** La Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD" se entregará en consideración a las condiciones personales del Tarjetahabiente, y por ello AV VILLAS se reserva el derecho de decidir la clase de Tarjeta y de efectuar dicha entrega. En consecuencia la Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD" es personal e intransferible, razón por la cual no puede el Tarjetahabiente cederla a ningún título, ni hacerse sustituir por terceros en el ejercicio de los derechos que el contrato le confiere. La Tarjeta de Crédito "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD" es de propiedad de AV VILLAS y el Tarjetahabiente se obliga a custodiaria con la mayor diligencia y cuidado y a abstenerse de utilizarla y a devolverla en el momento que AV VILLAS lo solicite. **TERCERA:** El Tarjetahabiente no podrá sobrepasar en ningún caso el cupo de crédito asignado por AV VILLAS en moneda legal colombiana, en el caso de que lo hiciera, además de que dicho obrar constituye una apropiación indebida, habrá lugar a la cancelación de la Tarjeta y AV VILLAS podrá exigir el pago inmediato de la totalidad de las sumas pendientes de pago, sin perjuicio de las acciones legales pertinentes. **CUARTA:** El Tarjetahabiente para pagar bienes o servicios o solicitar avances en efectivo al amparo de la Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD", deberá presentarla personalmente, identificarse plenamente y firmar con tinta cada uno de los comprobantes respectivos previa verificación de su cuantía. En el caso de la compra de bienes y servicios telefónicamente, deberá comunicar al establecimiento autorizado su nombre completo, el número de su Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD", el número de su documento de identidad, la fecha de vencimiento de su Tarjeta, la fecha de vinculación al servicio de la Tarjeta, la dirección registrada en AV VILLAS a donde se le enviará el bien o se le prestará el servicio, el número del teléfono de su residencia y su oficina y la fecha de su nacimiento. **PARAGRAFO:** El Tarjetahabiente declara conocer el reglamento de utilización de Cajeros Automáticos de AV VILLAS, que podrá utilizar para obtener avances de dinero en efectivo. AV VILLAS indicará en cuales Cajeros Automáticos podrá hacer uso de este servicio o de aquellos que en su oportunidad comunique. **QUINTA:** AV VILLAS mensualmente y mediante un «Estado de Cuenta» liquidará, de acuerdo con las condiciones del servicio, las sumas que resulte a deber el Tarjetahabiente, las cuales deberá cancelar sin que haya lugar a requerimiento alguno por cuanto el Tarjetahabiente renuncia a ellos, aceptando desde ahora los plazos y condiciones fijados en dicho «Estado de Cuenta». **SEXTA:** Los consumos realizados por el Tarjetahabiente en el país o en el exterior afectarán el cupo otorgado en moneda legal colombiana, para efectos de las compras en el exterior. AV VILLAS convertirá a pesos moneda legal colombiana el valor en moneda extranjera de los bienes y servicios a la tasa representativa del mercado del día del procesamiento de la transacción en Colombia. **SÉPTIMA:** Si el «Estado de Cuenta» no es recibido oportunamente por el Tarjetahabiente, este queda obligado a reclamarlo en las oficinas de AV VILLAS, sin que su no recibo pueda alegarse para justificar el no pago oportuno. **OCTAVA:** Cuando el Tarjetahabiente desee acogerse al crédito diferido que concede AV VILLAS, deberá cancelar por lo menos el valor que para el efecto se indique en el «Estado de Cuenta», en consecuencia, el no pago oportuno de dicho valor o cuota dará derecho a AV VILLAS para exigir el pago total a cargo del Tarjetahabiente, junto con los correspondientes intereses de mora. **NOVENA:** El Tarjetahabiente acepta cancelar a favor de AV VILLAS intereses de plazo moratorios y cualquier otra suma que se le liquide a las tasas que para estos efectos establezca AV VILLAS dentro de los límites máximos permitidos por las autoridades pertinentes y por la ley. Igualmente acepta pagar a AV VILLAS los valores fijados por esta última por concepto de cuota de manejo, de costos de reposición de la Tarjeta, de seguro, de uso de cajeros o sistemas electrónicos y, en general, de cualquier otro necesario para la prestación del servicio. En estos casos AV VILLAS comunicará tanto las tasas de interés como los demás cargos en el «Estado de Cuenta» o en comunicación adjunta dirigida al Tarjetahabiente a la dirección registrada. **DECIMA:** La mora en el pago de una cualquiera de las cuotas de obligaciones a cargo del Tarjetahabiente suspende su derecho al uso de la Tarjeta y faculta a AV VILLAS para exigir la totalidad de las cuotas u obligaciones pendientes a cargo del Tarjetahabiente; el pago extemporáneo no purga la mora, en consecuencia AV VILLAS además del cobro de los intereses moratorios sobre el saldo, podrá exigir el pago inmediato del total que se adeude. **DECIMA PRIMERA:** El Tarjetahabiente autoriza irrevocablemente a AV VILLAS para debitar de su cuenta de ahorros o de cualquier depósito que tenga, sin requerir de previo aviso, todas las sumas de dinero que esté adeudando a AV VILLAS. **DECIMA SEGUNDA:** AV VILLAS podrá cancelar, discontinuar, limitar, modificar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de esta oferta, mediante carta dirigida a la última dirección registrada por el Tarjetahabiente en los archivos de AV VILLAS, y si pasados ocho (8) días de la fecha de la comunicación, el Tarjetahabiente no manifiesta por escrito su rechazo o utiliza la Tarjeta, se entenderá que acepta incondicionalmente los cambios introducidos. Igualmente las partes podrán en cualquier tiempo, terminar unilateralmente el presente contrato, con lo cual el Tarjetahabiente devolverá inmediatamente la Tarjeta y se harán exigibles de inmediato la totalidad de las sumas de dinero que adeude a AV VILLAS incluidas las sumas a que se refiere la cláusula novena de la presente oferta. **DECIMA TERCERA:** AV VILLAS no asume responsabilidad alguna en el caso en que cualquier establecimiento afiliado a los sistemas Credencial Banco de Occidente, Redeban Multicolor o Mastercard International se niegue a admitir el uso de la misma; tampoco será responsable de la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga el Tarjetahabiente con la Tarjeta, asuntos estos que deberán ser resueltos directamente con el proveedor. **DECIMA CUARTA:** El recibo de la Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MASTERCARD" impone la obligación de firmarla inmediatamente y custodiaria de modo que ninguna persona pueda hacer uso de ella y, por lo tanto, el Tarjetahabiente asume el riesgo ante AV VILLAS y ante terceros, hasta por la culpa levisima por cualquier compra o uso indebido que de ella se haga. En caso de extravío o hurto de la Tarjeta, sin perjuicio de su responsabilidad, el Tarjetahabiente se obliga a formular la denuncia correspondiente y a dar aviso inmediato y por escrito a las oficinas de AV VILLAS. Así mismo el Tarjetahabiente asumirá como deuda a su cargo la totalidad de las sumas o valores que provengan de cualquier utilización o compra que se realice al amparo de la Tarjeta. **DECIMA QUINTA:** El Tarjetahabiente se obliga a registrar su dirección y domicilio en AV VILLAS y a notificar por escrito a la oficina de AV VILLAS correspondiente, todo cambio de dirección, y cuando se ausente temporal o definitivamente indicar, con la debida anticipación, la persona y dirección a donde deben remitirse los «Estados de Cuenta» para su pago. **DECIMA SEXTA:** AV VILLAS podrá cancelar anticipadamente la Tarjeta, y por lo tanto, el contrato que acá se ofrece, caso en el cual se declarará de plazo vencido la totalidad las deudas a cargo del Tarjetahabiente, y éste deberá restituir inmediatamente la Tarjeta, en los eventos previstos en las cláusulas tercera, decima, decima segunda, y en los siguientes casos: a) Por el incumplimiento de cualquiera de las obligaciones a cargo del Tarjetahabiente; b) Por el no pago dentro de los términos y condiciones establecidas en el «Estado de Cuenta» de cualquier suma de dinero o cuota que se adeude; c) Por el uso de la Tarjeta para fines no previstos o en cuantía superior a los límites autorizados por AV VILLAS; d) Por el giro de cheques a favor de AV VILLAS que resulten impagados parcial o totalmente; e) Si el Tarjetahabiente fuere perseguido judicialmente y se decretare el embargo de sus bienes; f) Por quiebra, concordato preventivo, liquidación forzosa administrativa, concurso de acreedores o mala situación económica, en general, del Tarjetahabiente; g) Por cancelación de cualquier otra Tarjeta de Crédito o Débito que posea; h) Por muerte del Tarjetahabiente, lo cual dará derecho a AV VILLAS para exigir la totalidad de la deuda a cualquiera de sus herederos; i) Por suministrar información inexacta en esta solicitud, en los balances, declaraciones, etc., que presente a AV VILLAS. **DECIMA SÉPTIMA:** El Tarjetahabiente concede las siguientes autorizaciones voluntarias e irrevocables a AV VILLAS: a) Para verificar en las fuentes de información o en cualquier banco o central de datos, lo que considere necesario en torno de las afirmaciones consignadas en la solicitud de Tarjeta y para obtener referencias sobre su comportamiento comercial. Así mismo autorizar a AV VILLAS para reportar a dichas centrales de información y a otras entidades financieras sobre la correcta o incorrecta utilización de la Tarjeta de Crédito y sobre el cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones de pago que asuma; b) Para suministrar a las entidades señaladas en el punto inmediatamente anterior su nombre, identificación y código de Tarjeta, con el fin de que se registren sus hábitos de pago y en general la manera como cumple sus obligaciones; c) Para que tanto AV VILLAS como los establecimientos afiliados a los servicios de la Tarjeta, con sujeción a las normas que impartan, puedan retener la Tarjeta; d) Para llenar los espacios en blanco en los comprobantes de venta que firmen; e) Para ceder los comprobantes de venta; f) Para trasladar a su nueva Tarjeta el saldo pendiente por utilización de la Tarjeta extraviada, siempre y cuando AV VILLAS autorice la nueva expedición, la cual quedará cobijada por los términos del presente contrato; g) Para que cobre ejecutivamente cualquier saldo a su cargo, intereses moratorios a la tasa más alta permitida legalmente, con la sola presentación del «Estado de Cuenta»; h) Para que se incluya el código de su Tarjeta en el boletín de deudores morosos que se reporta a los establecimientos afiliados a las redes que permiten la utilización de la misma. Cuando incurra en mora superior a treinta (30) días o sobrepase el cupo de crédito asignado por AV VILLAS, con el fin de que se le niegue el derecho de uso de la Tarjeta temporal o definitivamente; i) Para que convierta el valor en moneda extranjera correspondiente a compra de bienes y servicios efectuados

en el exterior a la tasa representativa del mercado en la fecha de procesamiento de las transacciones en Colombia para los efectos de la liquidación de las obligaciones a su cargo. **DECIMA OCTAVA:** El Tarjetahabiente se obliga a suscribir en el momento de la entrega de la Tarjeta, un pagaré en blanco a favor de AV VILLAS y autoriza por este mismo documento a que en cualquiera de los casos a que hace referencia la cláusula décima sexta, AV VILLAS llene dicho pagaré en blanco así: su cuantía será igual a la suma de los comprobantes de venta suscritos por el Tarjetahabiente y no pagados, que corresponda a la utilización de la Tarjeta emitida por AV VILLAS la cual se reconoce por el prefijo (seis primeros dígitos) 547 513 para la Tarjeta "AV VILLAS - EMPRESARIAL MARTHERCARD", más los cargos por administración y utilización del servicio que se hayan causado, de conformidad con la liquidación del último «Estado de Cuenta», la fecha de su vencimiento será la del día en que AV VILLAS llene dicho pagaré, y la tasa de interés de mora será la que AV VILLAS cobre a su cliente en sus operaciones de Tarjeta de Crédito. **DECIMA NOVENA:** En caso de cobro extrajudicial o judicial serán de cuenta del Tarjetahabiente todos los gastos del juicio y honorarios de abogado que se causen por el recaudo, los cuales serán iguales a un 20% del valor de lo que se cobre y que se harán efectivos por el solo hecho de remitirse la obligación al abogado o casa de cobranza. **VIGÉSIMA:** AV VILLAS podrá entregar por cuenta del Tarjetahabiente y mediante solicitud escrita, tarjetas de extensión o amparadas con este contrato, con indicación de los nombres, apellidos e identificación de cada una de las personas, las que se denominarán los Beneficiarios, los cuales gozarán de los mismos derechos hasta el monto de los cupos que AV VILLAS les asigne. Las obligaciones las asume directamente el Tarjetahabiente que solicitó su expedición y las reconoce desde ya como propias. Igualmente el(los) beneficiario(s) responderán solidariamente con el Tarjetahabiente frente a AV VILLAS por el uso que haga(n) con la(s) Tarjeta(s) así expedida(s), pudiendo, en consecuencia, AV VILLAS incluir dentro del capital que aparezca en los pagarés suscritos por el Tarjetahabiente principal, los valores correspondientes a la utilización de la(s) Tarjeta(s) amparada(s) y de extensión. **PARÁGRAFO:** En el evento en que se expidan tarjetas amparadas o de extensión a menores de edad bajo la responsabilidad solidaria del Tarjetahabiente, se entiende que con la presente oferta son otorgadas las autorizaciones que exige la ley. **VIGÉSIMA PRIMERA:** Con la presentación de la solicitud que acompaña la presente oferta debidamente diligenciada y suscrita por el solicitante, AV VILLAS podrá discrecionalmente aceptar la oferta y expedir una tarjeta a nombre del oferente y de las personas que designe, caso en el cual el oferente adquiere los derechos y contrae las obligaciones contenidas en el presente documento. **VIGÉSIMA SEGUNDA:** La presente oferta tiene validez de seis (6) meses y se entiende aceptada por AV VILLAS a la expedición de la Tarjeta. AV VILLAS no estará obligada a informar al Tarjetahabiente las razones de la no aceptación de la oferta.

REGLAMENTO PARA UTILIZACION DE LA TARJETA AV VILLAS MAESTRO

Este reglamento es una adición del reglamento de Cuenta de Ahorro y/o Cuenta Corriente del Banco Comercial AV VILLAS S.A., en adelante AV VILLAS. La firma de la solicitud de Tarjetas AV VILLAS Débito constituye el acuerdo expreso y por ende la aceptación incondicional del cliente de las condiciones de este reglamento, por las cuales se registrará el uso y manejo de la Tarjeta Débito de Afinidad en el caso de ser concedida por AV VILLAS. El recibo de la Tarjeta obliga al USUARIO a cumplir estrictamente con todas y cada una de las cláusulas que a continuación se expresan y las consignadas en los contratos de Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente, y su incumplimiento exonera a AV VILLAS de cualquier responsabilidad. **PRIMERA:** AV VILLAS, previo estudio de la solicitud, podrá discrecionalmente entregar al cuentaahorrista o cuentacorrentista una Tarjeta Débito de Afinidad, de propiedad de AV VILLAS, personal e intransferible, por medio de la cual el cliente podrá hacer uso del sistema de Puntos de Pago, Redeban Multicolor en Colombia y Maestro en el Mundo, de la red de Cajeros Electrónicos en Colombia y Cirrus en el Mundo, sistema RapiVillas en las oficinas y demás medios que a futuro establezca AV VILLAS. La Tarjeta tendrá una clave NIP compuesta por cuatro (4) dígitos de identificación que debe ser mantenida en absoluta reserva por el Tarjetahabiente. El sistema de Puntos de Pago permite al Tarjetahabiente consultar su saldo y hacer retiros de su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente para efectuar pagos de servicios o bienes adquiridos por este sistema. Mediante la utilización de la Tarjeta en los Cajeros Automáticos, el Tarjetahabiente puede hacer retiros de su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente, consultar su saldo, efectuar depósitos en cheques locales y de otras plazas donde AV VILLAS tenga oficina, pago de cartera individual AV VILLAS, servicios públicos y otros pagos a los terceros detallados en pantalla, mediante cheques locales o con cargo a su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente. **SEGUNDA:** El Tarjetahabiente autoriza a AV VILLAS para afectar su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente por el valor de las operaciones realizadas por medio de la Tarjeta. Los depósitos sólo se abonarán en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente del Tarjetahabiente, cuando AV VILLAS haya hecho efectivo el cheque depositado. Si el depósito se realiza con cheques de otra plaza, el abono a la cuenta se hará por su valor menos las comisiones y portes a que haya lugar. Los pagos con cargo a la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente estarán sujetos a verificación. Si no hubiere fondos suficientes, AV VILLAS rechazará su pago. Igualmente AV VILLAS rechazará los pagos extemporáneos de servicios, siendo de exclusiva responsabilidad del cliente el no pago oportuno. Si el pago extemporáneo se realiza con cheque o con cargo en cuenta, AV VILLAS devolverá el mismo valor cuando el cliente así lo solicite. **TERCERA:** La disponibilidad diaria del Tarjetahabiente para efectuar retiros en una o varias transacciones se limita al cupo diario asignado por AV VILLAS el cual será comunicado por escrito, debiendo conservar un saldo mínimo previamente establecido por AV VILLAS en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente. El Tarjetahabiente se compromete a no retirar fondos en cuantía superior al saldo disponible en su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente al día de la operación. **CUARTA:** Los retiros superiores a los fondos existentes en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente están prohibidos. Sin embargo, en caso de que el valor de los retiros sea superior a los fondos existentes en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente, el Tarjetahabiente deberá consignar en efectivo dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes al retiro, el valor faltante. Si el Tarjetahabiente no consignó estas sumas dentro del término arriba fijado, reconoce de manera irrevocable y se compromete a pagar a AV VILLAS el monto a su cargo por concepto del retiro efectuado por encima de los fondos existentes en su Cuenta, más los intereses de mora liquidados con sujeción a la previsión del artículo 884 del Código de Comercio y demás normas concordantes, al igual que los impuestos, honorarios y gastos de cobro a que hubiere lugar. En el evento que el Tarjetahabiente efectúe retiros por un valor superior al del saldo disponible en su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente y no procediere al cumplimiento de las previsiones de esta Cláusula, tal hecho dará lugar a la aplicación del Artículo 252 del Código Penal. **QUINTA:** El Tarjetahabiente se compromete a reconocer sin reservas como plena prueba de los retiros que realice con la Tarjeta, los comprobantes que firme, los registros magnéticos que contengan los datos de su Tarjeta y las cantidades allí consignadas. El cobro judicial de las sumas retiradas por encima del valor de los fondos existentes en la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente del Tarjetahabiente, lo efectuará AV VILLAS con el original del presente contrato acompañado del registro magnético y de los comprobantes contables que reflejen las operaciones. **SEXTA:** Por el carácter personal e intransferible de la Tarjeta y por su obligación a cargo del cliente de mantener en absoluto secreto la clave de identificación de la misma NIP, será de su exclusiva responsabilidad el uso, retiros o transferencias indebidas de fondos que se hagan mediante el empleo de su Tarjeta y/o NIP, cualquiera sea la forma que éstos se realicen. **SEPTIMA:** AV VILLAS podrá emitir a solicitud del cliente hasta dos (2) tarjetas adicionales para ser utilizadas por las personas autorizadas por él, contra su propia Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente. Esa Tarjeta adicional es igualmente personal e intransferible y está sujeta a los términos y condiciones establecidas en el presente Reglamento. **OCTAVA:** En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la Tarjeta, el Tarjetahabiente deberá informarlo a AV VILLAS inmediatamente mediante la comunicación telefónica a la oficina o al Sistema de AudioVillas y máximo dentro de las veinticuatro (24) horas hábiles siguientes, mediante comunicación escrita a la cual adjuntará copia de la respectiva denuncia, con el fin de que AV VILLAS proceda a anular la Tarjeta. La responsabilidad del cliente cesa a partir del momento en que AV VILLAS haya recibido la notificación escrita y la respectiva denuncia de que trata esta cláusula. **NOVENA:** AV VILLAS no se hace responsable cuando el cliente no pueda efectuar operaciones por fallas del sistema, en las comunicaciones o defectos de la Tarjeta, o porque los Cajeros Electrónicos no dispongan de efectivo en el momento de solicitar el retiro, o por suspensión del servicio por otras causas o porque algún establecimiento afiliado a Redeban Multicolor y cualquier otra red que autorice AV VILLAS se niegue a admitir el uso de la Tarjeta; por la cantidad, calidad, marca, prestación o cualquier otro aspecto de las mercancías y servicios que adquiere u obtenga el Tarjetahabiente con los pagos realizados con la Tarjeta. Tampoco será responsable AV VILLAS, por los actos o hechos jurídicos a los que se expone el Cliente durante la operación y manejo de los Cajeros Automáticos y Puntos de Pago o cualquier otro sistema que a futuro establezca AV VILLAS. En ningún caso AV VILLAS se hará responsable por depósitos o pagos realizados en efectivo, por medio del Sistema de Cajero Electrónico. **DECIMA:** AV VILLAS podrá en cualquier tiempo adicional, limitar, modificar o suprimir las condiciones del presente Reglamento, mediante aviso al cliente por cualquier medio. Si pasados tres (3) días de producido el aviso el Tarjetahabiente no se presenta a cancelar la Tarjeta, se entenderá que aceptó incondicionalmente las modificaciones, adiciones, limitaciones y supresiones. El solo hecho de la entrega de la Tarjeta dará derecho a AV VILLAS para cobrar al tenedor una suma fija trimestral que podrá variarse, previa comunicación al cliente por cualquier medio si no existiere uno expresamente contemplado en la ley. El cobro de dicho valor se efectuará anticipadamente debitándolo de la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente. En ningún caso habrá lugar a devolución de la suma cobrada por la Tarjeta. El no uso de la Tarjeta no exime al titular de la Cuenta de la obligación del pago. AV VILLAS se reserva el derecho de modificar, además de la cuantía trimestral, el sistema de cobro del servicio de Tarjeta, previa comunicación al cliente en la forma prevista en esta cláusula. Sin embargo, AV VILLAS se reserva la facultad de modificar el cupo automáticamente, de acuerdo con el manejo de la Tarjeta, y la facultad de cobrar por la Tarjeta, por las transacciones que se realicen con ella y cuando ella no sea devuelta si ha sido solicitada por AV VILLAS. **PARAGRAFO: QUEDA ENTENDIDO QUE EN NINGUN CASO LA ENTREGA DE LA PRESENTE TARJETA Y LA SUJECIÓN A ESTE REGLAMENTO IMPLICA EN FORMA ALGUNA EL OTORGAMIENTO DE CREDITO O CUPO DE CREDITO ALGUNO POR PARTE DE AV VILLAS. DECIMA PRIMERA:** El convenio que se regula por las cláusulas del presente Reglamento tendrá una duración indefinida pero se terminará por la cancelación de la Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente, por decisión de AV VILLAS cuando a su juicio considere que el uso de la Tarjeta y/o su NIP ha sido indebido o que no se ha dado cumplimiento al Reglamento, por muerte del USUARIO y por devolución de la Tarjeta. Cuando AV VILLAS o el USUARIO decida cancelar la Tarjeta, el Tarjetahabiente se obliga a devolver la Tarjeta a AV VILLAS de manera inmediata y se hace responsable en caso de la no devolución por los perjuicios que pudiere causar. El Tarjetahabiente se obliga a informar a AV VILLAS, con veinticuatro (24) horas de anticipación y por escrito, su intención de cancelar su Cuenta de Ahorros y/o Cuenta Corriente, lo cual conlleva la cancelación de su Tarjeta y la aplicación de la previsión del párrafo anterior.

La firma que impongo a continuación en este documento, formaliza el acuerdo y mi aceptación sobre las condiciones y términos de los siguientes contratos y productos que he solicitado a AV VILLAS, los cuales constan en este mismo documento:

Cuenta Corriente Tarjeta Crédito Empresarial Tarjeta Débito Número de cuenta 009 379 116

CLIENTE AMPARADA

FIRMA [Firma] FIRMA 

NOMBRE DE QUIEN FIRMA Jose Maria Nov. Jaramilla NOMBRE DE QUIEN FIRMA _____

Infomark LTDA 
0096436509

C.C. o NIT. DE QUIEN FIRMA: 70811704 / 800087607-5 C.C. o NIT. DE QUIEN FIRMA: _____

CALIDAD DE QUIEN FIRMA. CALIDAD DE QUIEN FIRMA: _____

Nombre propio Representante legal Apoderado Nombre propio Representante legal Apoderado

0426474653

766-64434-8



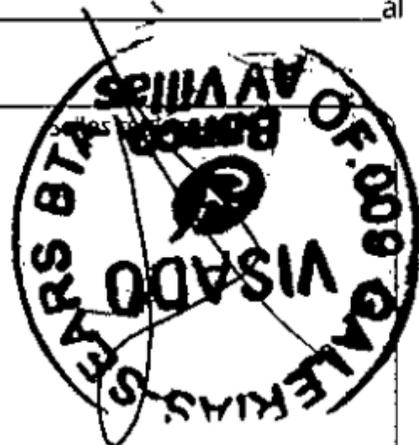
SOLICITUD Y ENTREGA DE CHEQUERAS

Titular(es) <i>Infomerka LTda</i>	Ciudad y Fecha <i>Bogotá Enero 13 2021</i>
--------------------------------------	---

Solicito(amos) la entrega de () chequeras de: 30 Cheques 100 cheques de la Cuenta corriente No. 009379116

Los autorizo(amos) para que el valor correspondiente sea cargado a esta cuenta y acepto(amos) cumplir las cláusulas de compra y manejo de esta chequera estipulados en el contrato de Cuenta Corriente del Banco AV Villas.

He(mos) recibido de conformidad () chequera No. _____ con los cheques del No. _____ al

Firma y C.C. Titular No. 1  70811704	Huella Titular No. 1 	Huella Titular No. 2	
Firma y C.C. Titular No. 2			

766-64434-8

AUTORIZACIÓN ENTREGA DE CHEQUERAS A TERCEROS

Bajo mi(nuestra) responsabilidad, autorizo(amos) al Banco Av Villas para entregar a _____ identificado con C.C. No. _____ de _____ la(s) chequera(s) solicitada(s) en este cupón.

Firma y C.C. Titular No. 1	Huella Titular No. 1	Huella Titular No. 2	Sellos registrados
Firma y C.C. Titular No. 2			

Recibí de conformidad la chequera No. _____ con cheque inicial No. _____
el _____

Ciudad y Fecha _____

Firma y C.C. del Autorizado

Huella del Autorizado

Bogotá D.C., Agosto 06 de 2012

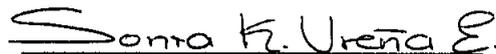
**Señores
BANCO AV VILLAS
Ciudad**

REF: Condiciones de Manejo.

Por medio de la presente y para la apertura de la cuenta corriente No. 009379116 a nombre de INFOMERKA LTDA con NIT No. 800.089.607-5, se requiere de dos (2) firmas registradas y una (1) sola firma requerida.



C.C. No. 70811704 Jardín (aw1)



C.C. No. 60.384.292 Cúcuta

Atentamente,



REPRESENTANTE LEGAL



REPUBLICA DE COLOMBIA
 IDENTIFICACION PERSONAL
 Cedula de Ciudadania
 52220107

NOMBRE
 RIVERA ARDILA

APELLIDOS
 BETTY ALEXANDRA

EN CALIDAD DE REPRESENTANTE
 LEGAL DEL BANCO AV VILLAS



FECHA DE NACIMIENTO: 06-FEB-1974
 SANTAFE DE BOGOTA DC
 CUNDINAMARCA

1.60 O F
 ESTATURA SEXO ESTADO CIVIL

EN CALIDAD DE REPRESENTANTE
 LEGAL DEL BANCO AV VILLAS




A 1972112 4748047 09220107 200-0411 14987010044 00000007

193541 REPUBLICA DE COLOMBIA
 RAMA JUDICIAL
 CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA
 TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO

83262 D1	1998/10/16	1998/09/26	
Expediente	Expediente	Expediente	
Grado	Grado	Grado	

BETTY ALEXANDRA
 RIVERA ARDILA
 52220107

CUNDINAMARCA
 Consejo Seccional

LIBRE BOGOTA
 Universidad

CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA

Betty Rivera

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6233876615336247

Generado el 02 de enero de 2023 a las 07:44:38

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 hasta veinte (20) representantes legales nombrados por la Junta Directiva que 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



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6233876615336247

Generado el 02 de enero de 2023 a las 07:44:38

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

o ante autoridades jurisdiccionales, administrativas y tribunales de arbitramento y constituir apoderados judiciales y extrajudiciales para que representen a la entidad. (Escritura Pública 1355 del 6 de mayo de 2022, Notaria 50 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 estados financieros y demás informe del Banco (Escritura Pública 1355 del 6/05/2022 Not. 50 de Bogotá D.C.); 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: 6233876615336247

Generado el 02 de enero de 2023 a las 07:44:38

**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
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
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
Sandra Milena Otero Álvarez Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 32885436	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
Germán Barriga Garavito Fecha de inicio del cargo: 21/03/2002	CC - 19266145	Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 6233876615336247

Generado el 02 de enero de 2023 a las 07:44:38

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
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**

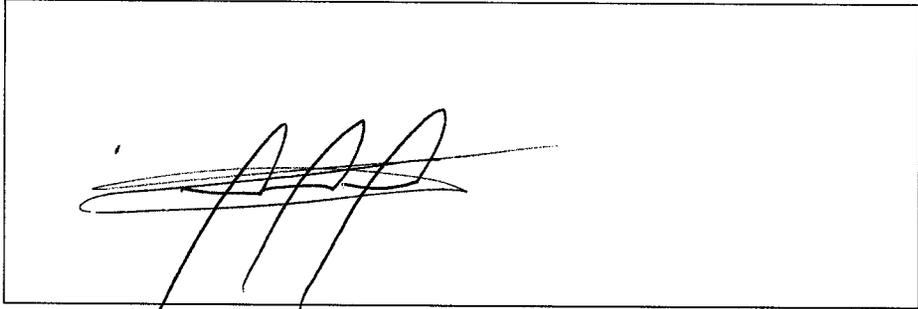
"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."



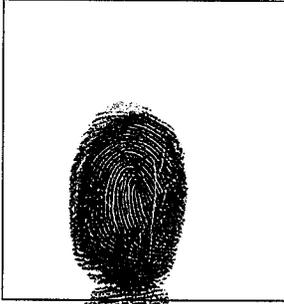
Fecha	Oficina	Jornada	Hora	Atendido por
2015 / 12 / 22	009 Bogota Sears	Diurno	11:27:44 AM	1023919517

Nombre del cliente	Tipo ID	No. de Identificación
MESA JARAMILLO, JOSE MARIA	C	70811704

Nombre de quien firma	Número de Identificación
<i>Jose Maria Mesa Jaramillo</i>	<i>70811704</i>



Firma



huella

Autorizo el uso de mi firma para realizar el proceso de visación en todos los productos que poseo con el Banco

16494- 11666120

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2021

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

Referencia: Reclamación No. 01-049-2021-10-07-8

Respetada Doctora:

De acuerdo con su comunicación, se realizaron las verificaciones a la reclamación presentada por los señores Infomerka_Ltda, relacionada con el pago de tres cheques no reconocidos desde cuenta, el Banco AV Villas informa:

ANEXOS:

Respuesta Jefatura de Soporte Postventa PQRS– 16494

16494

Bogotá D.C., 28 de octubre de 2021

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

Asunto: Respuesta a radicado 11701276 – Defensoría No. 01-049-2021-10-07-8

Cordial saludo, doctora Patricia:

De acuerdo con su solicitud frente verificaciones a la reclamación presentada por los señores Infomerka Ltda, relacionada con el pago de tres cheques no reconocidos desde cuenta, reiteramos que, una vez realizadas las respectivas validaciones, no encontramos elementos que permitan atender favorablemente la solicitud de reintegro, teniendo en cuenta los hallazgos de la investigación realizada.

Como soporte de lo mencionado anexa a esta comunicación encontrará:

- ✓ Dictamen grafológico.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.



ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Copia: Correspondencia
Elaboro: Yineh Paola Garzón Mendoza

16494

Bogotá D.C, 11 de octubre de 2021

Señores
INFOMERKA LTDA
Carrera 27 A 53 06 Oficina
josemmj89@hotmail.es
Bogotá, D.C.

Asunto: Respuesta Requerimiento 11667714 – Superintendencia Financiera 2021217828

Cordial saludo,

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Superintendencia Financiera, relacionada con el posible fraude con cheque, le reiteramos que esta dependencia adelantó la verificación correspondiente. A continuación, se describen los resultados obtenidos:

Los pagos motivo de reclamación, se realizaron de la siguiente manera:

Número Cheque	Fecha de Pago	Valor. Efectivo.	Nombre Oficina Pagadora
1959029	26/08/2021 09:56	\$ 10.000.000	BANCO AV VILLAS OFI. SAN PATRICIO – 086
2143027	26/08/2021 09:51	\$ 9.550.000	BANCO AV VILLAS OFI. AVENIDA QUINCE – 030
3545026	26/08/2021 09:21	\$ 10.000.000	BANCO AV VILLAS OFI. AUTOPISTA CALLE 98 – 450

Las transacciones objeto de reclamación se cumplieron con los requisitos exigidos por el Banco AV Villas para el pago de cheques por ventanilla en oficinas propias y del Grupo AVAL, como son:

- Verificación del cheque físico (autenticidad, borrados, enmendaduras).
- Visación de las firmas presentes en los cheques contra las registradas en el sistema y condiciones de manejo.
- Visación del saldo.
- Disponibilidad de fondos.
- Las firmas giradoras plasmadas, pasan en un proceso normal de visación.

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> OPCIÓN: Defensoría /Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo, a la Calle 64 N. 4 –88 Oficina 202 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:00 p.m. Teléfonos 4898285 -6092013 –3208312863 -3224163490, Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com , Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.

En cuanto a sus pretensiones le informamos lo siguiente:

1. Adjuntamos la copia de cada uno de los cheques solicitados.
2. Los registros fílmicos, así como los datos solicitados hacen parte de la reserva bancaria; por tal motivo estos se entregarán única y exclusivamente bajo requerimiento de autoridad judicial competente de acuerdo con la denuncia por ustedes formulada. Por otra parte, se establece que la confirmación de cheques se establece por montos mayores o iguales (\geq) a 30 millones de pesos.

De conformidad con los respectivos contratos o reglamentos y las normas, es obligación del banco pagar los cheques que gire el cuentacorrentista, siempre que este disponga de fondos, y es obligación de este último custodiar la chequera con el fin de que no sea utilizada fraudulentamente.

En todo caso, la utilización de los cheques para realizar operaciones por pérdida, descuido o negligencia del cliente será responsabilidad exclusiva de éste, siempre y cuando el Banco AV Villas haya cumplido sus deberes legales y contractuales y sin perjuicio de las acciones legales que pueda interponer el titular de la cuenta corriente.

Ahora bien, es importante mencionar que la custodia de la chequera se encuentra bajo el resguardo y protección del titular de la cuenta, siendo esta persona la garante del uso y riesgo de tal instrumento para el manejo de la cuenta, quién tiene también la obligación de informar oportunamente al Banco cualquier pérdida, sustracción o extravió de la chequera o de alguno de sus cheques, a fin de evitar precisamente operaciones fraudulentas.

Es evidente que cuando un cliente pierde o extravía la chequera con el cual maneja su cuenta corriente, tiene el deber legal de informar o prevenir al Banco de tal hecho, sin embargo, para que tal aviso y/o notificación sea idónea y oportuna, es necesario que la entidad bancaria sea enterada antes que se presenten con los cheques en ventanilla para efectuar retiros, ya que la finalidad del aviso es exactamente prevenir y advertir al Banco de no permitir transacciones desde la cuenta.

3. Para la fecha indicada por usted no hay registro de actualización de datos o modificación de firmas requeridas para el pago de cheques.



NIT. 860.035.827-5

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.

ALBA LUCÍA ÁLVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Elaboro: Yuri Alejandra Bernal Molina

Bogotá D.C., 31 Agosto del 2021

Señores:
BANCO AV VILLAS
Ciudad

REF: SOLICITUD DOCUMENTOS E INFORMACION CHEQUES PAGADOS.

Cordial saludo,

En calidad de Representante Legal de INFOMERKA LTDA NIT 800.089.607-5 Quien a la fecha tiene una cuenta corriente activa No 009379116 con el Banco Av. Villas y dadas las circunstancias que fuimos víctimas de hurto incluyendo cheques que fueron pagados en las oficinas del Banco Av. villas dejando al descubierto la falta de seguridad y protección al cliente por parte del Banco; un cliente cuya cuenta tiene una apertura de aproximadamente 10 años en la sucursal Galerías y que solo se efectúa el retiro de cheques en esta misma sucursal girados a nombre de Luis Alfonso Mesa por valor de \$ 9.000.000 y de acuerdo a nuestro historial nunca se han retirados cheques en las sucursales donde autorizaron el pago por ventanilla sin previamente realizar ningún tipo de verificación y confirmación de nuestra parte.

En base a lo anterior y teniendo en cuenta que realizamos el denunció ante la Fiscalía General de la Nación para esclarecer los hechos y establecer responsabilidades solicito formalmente la siguiente documentación e información:

Copias de los siguientes cheques:

Cheque No.1959029 por la suma de \$10.000.000 OFICINA SAN PATRICIO

Cheque No.3545026 por la suma de \$10.000.000 OFICINA AUTOPISTA CALLE 98

Cheque No.2143027 por la suma de \$ 9.550.000 OFICINA AVENIDA 15

Registro fotográfico de la persona que reclamo los cheques.

El dato de las personas que autorizaron el pago por ventanilla de los cheques, ya que el monto es de dos cheques por valor de \$10.000.000 cada uno y un cheque \$9.550.000, el banco debió haber verificado y confirmado el pago y más que fueron tres oficinas diferentes.

Agradecemos la colaboración que nos puedan brindar lo más pronto posible

Atentamente,



JOSE MARIA MESA.

Representante Legal

C.C: 70311704

Bogotá septiembre 13 de 2021
GSR.2134

Destinatario
Andrés Fabián Briceño Lozano
Jefatura Gestión de Fraudes
BANCO AV VILLAS
Carrera 13 No. 27 – 47 piso 5
Ciudad

**REF: ESTUDIO INFOMERKA LTDA NIT 800089607 CUR
11574108**

En atención a su solicitud recibida el día 06 de septiembre del presente año; me permito emitir respuesta en los siguientes términos.

OBJETO DE LA DILIGENCIA:

PRIMERO El estudio deberá determinar a través análisis comparativo grafológico, si las firmas de **INFOMERKA LTDA**, que aparecen registradas en cheque de AV VILLAS, son auténticas o falsas.

SEGUNDO El estudio deberá determinar mediante análisis comparativo grafológico, si las firmas de **INFOMERKA LTDA**, presentan alguna modalidad de falsificación, o si por el contrario estas corresponden al gesto gráfico del cliente.

TERCERO El estudio deberá determinar mediante análisis comparativo documentológico, si los sellos proceden de la misma fuente matriz, en caso contrario si son detectables dentro de un proceso de visación.

DESCRIPCIÓN PRECISA DE LOS ELEMENTOS MATERIALES DE PRUEBA EXAMINADOS:

MATERIAL DUBITADO:

Firmas (Giradora), que aparecen registradas en cheque de AV VILLAS de **INFOMERKA LTDA**, discriminados así:

MATERIAL INDUBITADO:

Firmas de **INFOMERKA LTDA**, que aparecen registradas en tarjetas de registro bancario y cheques no objetados de AV VILLAS, discriminado así:

MATERIAL DUBITADO



Banco AV Villas
766904775

Cheque No. **3545026**
CINCO CERDOSSESIS 52

Año: 2021 Mes: 08 Día: 24
\$ 10.000.000

Páguese a
Eduardo Romero Lopez C.C 79.489.268

La suma de **Diez Millones De Pesos M/cte**

Este cheque puede ser pagado en cualquier plaza donde Banco AV Villas tenga oficina.

ALAL-ENE 07 2020 3545026

Forma(s)

0# 000000052# 766904775# 3545026

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEOR

Banco AV Villas
OF. AUTOPISTA CALLE 98

CAJA #2
J.M. 26 AGO 2021
OF. 450

PAGADO POR VENTANILLA

BANCO AV VILLAS Autopista Calle
TRAN: 2021/08/26 09:51 Dturno
CUENTA CORRIENTE: 009379116
NO. DE CHEQ 3545026
VALOR EFECTIVO: 10.000.000
NOMBRE: INGENIERA LTDA
****7466 LINEA NORMAL
Fago Cheque por Ventanilla

Eduardo Romero L
C.C 79.489.268.
cel. 320 4282699

0# 000000052# 766904775# 3545026

Banco AV Villas
766904775

Cheque No. **2143027** **W**
TRESCERODOSSETE **52**

Año Mes Día
2021 08 24

Páguese a
Andrés Felipe Troncoso Torres C.C 1.014.202.955

La suma de **Nueve Millones Quinientos Cincuenta Mil Pesos M/cte**

ACAC-ENE 07 2020 2143027

Firma(s)

21110000000521 766904775 2143027

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEDOR

AMORES FELIPE TRONCOSO TORRES
CC 1.014.202.955
3008283202

Banco AV Villas
OFICINA AVENIDA QUINCE

PAGADO POR VENTANILLA

CAJA #2
J.D. **26 AGO 2021**
OF 030

BRANCO AV VILLAS
Bogotá Av. Buzanca
2021/08/26 09:51 Durmo
TRAN: 76
Cuenta Corriente: 009379116
2143027
VALOR EFECTIVO: 9.550.000,00
NO. DE CHEQ: 2143027
NOMBRE: INFORMERÍA TDA
LINEA NORMAL
Paga Cheque por Ventanilla

51100000000521 766904775 2143027

MATERIAL INDUBITADO



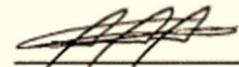
ARRENDAMIENTOS - VENTAS Y AVALUOS

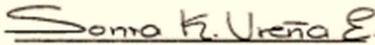
Bogotá D.C., Agosto 06 de 2012

**Señores
BANCO AV VILLAS
Ciudad**

REF: Condiciones de Manejo.

Por medio de la presente y para la apertura de la cuenta corriente No. 009379116 a nombre de INFOMERKA LTDA con NIT No. 800.089.607-5, se requiere de dos (2) firmas registradas y una (1) sola firma requerida.


C.C. No. 70 811704 Jardín (sw1)


C.C. No. 60 384 292 Cocuto

Atentamente,


REPRESENTANTE LEGAL

Cra. 27A No. 53 - 06 - Of. 303 • Teléfono: 211 5992 • Telefax: 211 5880 • Bogotá, D.C. - Colombia

Banco AV Villas				TARJETA ÚNICA DE REGISTRO DE FIRMAS		Número	
2015 / 12 / 22				009 Bogota Sears		009001312337	
Nombre del cliente				Jornada		Atendido por	
MESA JARAMILLO, JOSE MARIA				Diurno		1023919517	
Nombre de quien firma				Hora		Tipo ID	
Jose Maria Mesa Jaramillo				11:27:44 AM		C	
				Número de Identificación		No. de Identificación	
				70811704		70811704	
 Firma				 Huella			
Autorizo el uso de mi firma para realizar el proceso de visación en todos los productos que poseo con el Banco							
F-08-008-6		Original archivo					

Banco AV Villas 766904775

Cheque No. **2143013**
TRES CERO UNOS TRESCEROS 52

Año Mes Día: 2021 08 11 \$9'000.000

Páguese a **Luis Alfonso Mesa Jaramillo**

La suma de **Nueve millones de Pesos M/De.**

MPHF-ENE 07 2020 2143013

Firma(s)

766904775 2143013

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEOR

PAGADO POR VENTA

CAJA #3 J.D. 11 AGO 2021

OR: GALERIAS VILLAS

BANCO AV VILLAS

TRAN: 383

Galerías

2021/08/11 09:34 Durmo

CUENTA CORRIENTE: 009379116

NO. DE CHEG 2143013

VALOR EFECTIVO: 9,000,000.00

HOMBRE: INFOHERKA LTDA

LINEA NORMAL

Pago_Cheque_por_Ventamilla

79268883

215880

José María Mesa

79268883

215880

766904775 2143013

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS EMPLEADOS

Para realizar la experticia grafotécnica requerida se empleó el método deductivo, que constituye las siguientes etapas:

Observación de las firmas aportadas, esta etapa inicial del proceso identificativo, consiste en el examen sistemático de las entidades por identificar (firmas obrantes en los documentos cuestionados, para individualizar aspectos signos o elementos comunes o disimiles que los particularizan y distinguen a cada una de ellas, esta observación científica es una operación eminentemente dinámica que busca la captación de particularidades en las grafías).

Descripción, es el ciclo de ejecución o registro de las características relevantes. Tiene por objeto asegurar las observaciones efectuadas, y organizar los elementos comunes o disimiles encontrados en las firmas y escritos estudiados.

Confrontación del material dubitado e indubitado, para identificar si existe plena correspondencia de características, lo que permite determinar la uniprocedencia formulando un juicio afirmativo de identidad o bien señalar las variaciones y diferencias en aspectos morfológicos, topográficos y grafológicos que conducen a la no correspondencia entre el material cotejado.

Juicio de identidad, es la última etapa del proceso. La congruencia o no de las descripciones correspondientes a los documentos examinados y el examen crítico comparativo, nos conduce a la formulación positiva o negativa de un juicio de identidad.

ACEPTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL ESTUDIO

El examen grafotécnico, es aceptado como medio de prueba dentro de nuestro ordenamiento procesal legal y es utilizado por los diferentes laboratorios forenses del país (Instituto Nacional de Medicina Legal, Policía Nacional, CTI,). Los procedimientos empleados en la realización de exámenes grafológicos son los admitidos por la comunidad de peritos, en los que se aplican conocimientos técnicos y fundamentación teórico-práctica.

De igual forma la aceptación está sujeta a la idoneidad del experto forense (Formación académica, conocimiento, experiencia y años de práctica), complementado con la utilización de equipos ópticos adecuados y el seguimiento de los protocolos de laboratorio forense dependiendo de la naturaleza del análisis.

INSTRUMENTOS EMPLEADOS:

En el presente estudio técnico, además de la observación cuidadosa y diversas fuentes de luz, se emplean los siguientes instrumentos:

Cámara fotográfica y escáner (registro del material y fijación). Lupas de varios aumentos (5x, 10x), comparador de documentos (pantalla-microscopio) (Observación y descripción), Estación de computo (elaboración del dictamen), Software de ampliación y edición de imágenes Photo Paint y Picture Manager.

Los anteriores elementos en buen estado de funcionamiento, los cuales permiten el análisis, la ampliación, el examen y la verificación de las características técnicas de los documentos cotejados.

EXPLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS TÉCNICO CIENTÍFICOS APLICADOS

Principio de identidad: Conjunto de características físicas que individualizan o identifican a una persona o cosa y todo cuanto de ella proceda, haciéndola igual a sí misma y diferente a los demás de su misma especie.

Ley de la individualidad de la escritura manual: La identidad de firmas y manuscritos se fundamenta en su individualidad gráfica, es decir que toda persona que haya alcanzado su madurez escritural posee un gesto gráfico estable, diferente al de los demás e individualizable mediante métodos de comparación.

Ley del impulso cerebral: El gesto gráfico está sometido a la influencia inmediata del cerebro. El órgano que escribe no modifica la forma de aquel, si funciona normalmente y esta lo bastante adaptado a su función.

Principio de certeza: La investigación criminalística se basa en principios generales de comparación macro y microscópica y el cálculo de probabilidades con el fin de obtener la certeza sobre un hecho.

HALLAZGOS Y RESULTADOS DE LOS INTERROGANTES A ESTABLECER

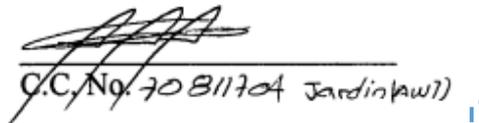
Para el presente análisis se contó suficiente material indubitado, variadas y espontaneas en diferentes documentos, teniendo en cuenta además que existiera coetaneidad entre ellas, es decir que se tomaron firmas de épocas cercanas a la de la fecha de elaboración de los documentos cuestionados.

Los exámenes practicados al material recibido para estudio, se basaron primero en las características grafológicas y dinámicas del gesto gráfico, se realizó un análisis cuidadoso a las firmas indubitadas para establecer sus características más predominantes y detallar sus elementos accidentales y permanentes, seguidamente se efectuó el examen a las firmas dubitadas vistas en los documentos relacionados en el material de estudio.

ANALISIS FIRMAS

Las firmas giradoras de **INFOMERKA LTDA**, registradas en cheques materia de investigación; son producto de falsedad por el método de imitación indirecta, quien falsifica reproduce la firma teniendo siempre un modelo de la rúbrica original, o bien, porque la recuerda, porque la ejercita, porque la remeda; pero siempre practicando el patrón ya referenciado, creando y asemejando las formas externas lo más perfecto posible al extremo de engañar a un tercero para que pasen como firmas auténticas.

Las firmas Giradoras de **INFOMERKA LTDA**, registradas en cheques cuestionados; son producto de una **falsificación** por **IMITACION INDIRECTA**, quien falsifica reproduce y crea un bosquejo y sobre este pasa un dispositivo de precisión con tinta para moldear el cuerpo de la rúbrica falsa, es diseño queda de características similares al extremo de engañar a un tercero para que pase como firma auténtica.

FIRMAS ORIGINALES	FIRMAS GIRADORA
<p>1</p>  <p>Firma</p>	<p>1</p>  <p>Firma(s)</p> <p>690477511959029</p>
<p>2</p>  <p>C.C. No. 70811704 Jardínkw7</p>	<p>2</p>  <p>Firma(s)</p> <p>66904775113545026</p>
 <p>REPRESENTANTE LEGAL</p>	 <p>Firma(s)</p> <p>6904775112143027</p>

CONCLUSION:

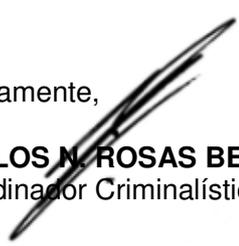
Teniendo en cuenta cada uno de los hallazgos del resultado, se puede determinar que el caso del cliente **INFOMERKA LTDA**, presenta lo siguiente:

CONCEPTO FIRMA

- Las firmas Giradoras de **JOSE MARIA MESA JARAMILLO**, registradas en cheques cuestionados; son producto de una **falsificación** por **IMITACION INDIRECTA**, quien falsifica reproduce y crea un bosquejo y sobre este pasa un dispositivo de precisión con tinta para moldear el cuerpo de la rúbrica falsa, es diseño queda de características similares al extremo de engañar a un tercero para que pase como firma auténtica.
- Las firmas giradoras de **JOSE MARIA MESA JARAMILLO**, registradas en cheques dubitados, **SI PASAN** dentro de un proceso normal de visación, aseveración que se fundamenta por su parecido morfo estructural.

En los anteriores términos y resuelto el requerimiento se rinde el informe; anexando los documentos en similares condiciones a las recibidas.

Atentamente,


CARLOS N. ROSAS BELTRAN.
Coordinador Criminalística Forense

ACTA DE ENTREGA

De acuerdo con la solicitud CUR No. 11716931 del cliente solicitan la devolución Y ENTREGA de los cheques originales para realizarles un análisis externo se procede a contactar y a entregar directamente al cliente e indicarle que ya se encuentra a su disposición los cheques solicitados en la CUR anteriormente mencionada.

Nos permitimos relacionar los cheques entregados:

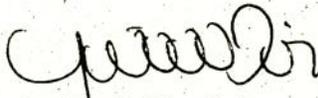
Número Cheque	Fecha de Pago	Valor Efectivo	Nombre Oficina Pagadora
1959029	26/08/2021 09:56	\$ 10.000.000	BANCO AV VILLAS OFI. SAN PATRICIO - 086
2143027	26/08/2021 09:51	\$ 9.550.000	BANCO AV VILLAS OFI. AVENIDA QUINCE - 030
3545026	26/08/2021 09:21	\$ 10.000.000	BANCO AV VILLAS OFI. AUTOPISTA CALLE 98 - 450

La entrega de cheques se realiza bajo las condiciones de manejo de la cuenta corriente No 009379116. Se realiza entrega el día 18 de noviembre de 2021.

Firma de Entrega



Andrea Paola Garzon Rodriguez
Subgerente Encargada
Oficina Galerias 009



Ana Yamile Diaz Melo
Gerente de Oficina
009-Galerias

Firma de Recibido



Jose Maria Mesa Jaramillo CC: 70811704
Representante Legal INFOMERKA



ESPACIO PARA USO DEL TITULAR

Eduardo Romero L
C.C. 79' 484 268.
cel: 320 428 2699



ESPACIO PARA USO DEL BANCO

BANCO AV VILLAS Autopista Calle 98
2021/08/26 09:51 Diurno TRAN:
CUENTA CORRIENTE: 089379116
NO. DE CHEG 3545026
VALOR EFECTIVO: 10,000,000
NOMBRE: INFOMERKA LTDA
***7466 LINEA NORMAL
Pago Cheque por Ventanilla

 Banco AV Villas 1 OF. AUTOPISTA CALLE 98		
CAJA #2 J.N.	26 AGO 2021	OF. 450
PAGADO POR VENTANILLA		

 **Banco AV Villas**

766904775

Cheque No. 2143013

TRESCEROUNDRES

52

Año Mes Día

2021 08 11

\$ 9'000.000

Páguese a

Luis Alfonso Resa Jaramillo

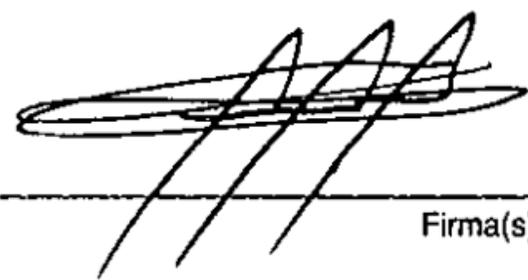
La suma de

Nueve millones de Pesos M/cte. ~~xx~~

HPRP-EHE 07 2020 2143013


Este cheque puede ser pagado en cualquier plaza donde Banco AV Villas tenga oficina.




Firma(s)

011-11 valor: cadens

111 0000000521

766904775 2143013

ESPACIO PARA SO DEL TENDOR

Jose Maria Nas...
Tel 2115880

79268883
2115880



ESPACIO PARA USO DEL BANCO

BANCO AV VILLAS Galerías
2021/08/11 09:34 Diurno TRAN: 583
CUENTA CORRIENTE: 009379116
NO. DE CHEQ 2143013
VALOR EFECTIVO: 9,000,000.00
NOMBRE: INFOMERKA LTDA
***2851 LINEA NORMAL
Pago_Cheque_por_Ventanilla

 BANCO AV VILLAS OF. GALERIAS SEARS	11 AGO 2021	
	CAJA #3	J.D.
PAGADO POR VENTANA		



766904775

Cheque No. 1959029

NUEVE CERDOS NUEVE

52

Año

Mes

Día

2021

08

24

\$ 10.000.000

Páguese a

Lizbeth Tatiana Zarate Muñoz C.C 1.000.116.919

La suma de Diez Millones De Pesos M/cte

A1A1-ENE 07 2020 1959029

Este cheque puede ser pagado en cualquier plaza donde Banco AV Villas tenga oficina.



Firma(s)

20000000520

766904775 1959029

PAGADO EL IMPUESTO DE TIMBRE

ANULADO AVILA 100 AVILA 100

ESPACIO PARA USO DEL TITENEDOR

Lizbeth Tamara
24000000000000000000
1000.16019
323322 3061



 Banco AV Villas OFICINA SAN PATRICIO		
CAJA #2 J.N.	26 AGO 2021	OF. 086
PAGADO POR VENTANILLA		

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

BANCO AV VILLAS Bogota San Patricio
 2021/08/26 09:56 Diurno TRAN: 83
 CUENTA CORRIENTE: 009379116
 NO. DE CHEQ 1959029
 VALOR EFECTIVO: 10,000,000.00
 NOMBRE: INFOMERKA LTDA
 *****4043 LINEA NORMAL
 Pago_Cheque_por_Ventanilla



766904775



Cheque No. 2143027

TRESCERODOSIETE

52

Año
2021

Mes
08

Día
24

\$ 9.550.000

Páguese a

Andrés Felipe Troncoso Torres C.C 1.014.202.955

La suma de Nueve Millones Quinientos Cincuenta Mil Pesos M/cte

ACAC-EHE 07 2020 2143027

Este cheque puede ser pagado en cualquier plaza donde Banco AV Villas tenga oficina.



Firma(s)

010-11 valor cadens

211 0000000521

766904775 2143027

PAGADO EL IMPUESTO DE TIMBRE
ANULADO ANULADO ANULADO

ESPACIO PARA USO EFECTIVO

AMORES FELIPE TROMCOSO
TORRES

CC 1.014.202.955

3008283202



 Banco AV Villas OFICINA AVENIDA QUINCE		
CAJA #2 J.D.	26 AGO 2021	OF. 030
PAGADO POR VENTANILLA		

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

BANCO AV VILLAS Bogota Av Quince
 2021/08/26 09:51 Diurno TRAN: 76
 CUENTA CORRIENTE: 009379116
 NO. DE CHEQ 2143027
 VALOR EFECTIVO: 9,550,000.00
 NOMBRE: INFONERKA LTDA
 *****0769 LINEA NORMAL
 Pago_Cheque_por_Ventanilla

Vertical text on the right edge of the document, possibly a reference number or date.

Bogotá septiembre 13 de 2021
GSR.2134

Destinatario
Andrés Fabián Briceño Lozano
Jefatura Gestión de Fraudes
BANCO AV VILLAS
Carrera 13 No. 27 – 47 piso 5
Ciudad

**REF: ESTUDIO INFOMERKA LTDA NIT 800089607 CUR
11574108**

En atención a su solicitud recibida el día 06 de septiembre del presente año; me permito emitir respuesta en los siguientes términos.

OBJETO DE LA DILIGENCIA:

PRIMERO El estudio deberá determinar a través análisis comparativo grafológico, si las firmas de **INFOMERKA LTDA**, que aparecen registradas en cheque de AV VILLAS, son auténticas o falsas.

SEGUNDO El estudio deberá determinar mediante análisis comparativo grafológico, si las firmas de **INFOMERKA LTDA**, presentan alguna modalidad de falsificación, o si por el contrario estas corresponden al gesto gráfico del cliente.

TERCERO El estudio deberá determinar mediante análisis comparativo documentológico, si los sellos proceden de la misma fuente matriz, en caso contrario si son detectables dentro de un proceso de visación.

DESCRIPCIÓN PRECISA DE LOS ELEMENTOS MATERIALES DE PRUEBA EXAMINADOS:

MATERIAL DUBITADO:

Firmas (Giradora), que aparecen registradas en cheque de AV VILLAS de **INFOMERKA LTDA**, discriminados así:

MATERIAL INDUBITADO:

Firmas de **INFOMERKA LTDA**, que aparecen registradas en tarjetas de registro bancario y cheques no objetados de AV VILLAS, discriminado así:

MATERIAL DUBITADO



Banco AV Villas
766904775

Cheque No. **3545026**
CINCO CERDOSSESIS 52

Año: 2021 Mes: 08 Día: 24
\$ 10.000.000

Páguese a
Eduardo Romero Lopez C.C 79.489.268

La suma de **Diez Millones De Pesos M/cte**

Este cheque puede ser pagado en cualquier plaza donde Banco AV Villas tenga oficina.

ALAL-ENE 07 2020 3545026

Forma(s)

00000000521 766904775 3545026

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEOR

Banco AV Villas
OF. AUTOPISTA CALLE 98

CAJA #2
J.M. 26 AGO 2021
OF. 450

PAGADO POR VENTANILLA

BANCO AV VILLAS Autopista Calle 98
TRAN: 2021/08/26 09:51 Dturno
CUENTA CORRIENTE: 009379116
NO. DE CHEQ: 3545026
VALOR EFECTIVO: 10,000,000
NOMBRE: INGENIERA LTDA
****7466 LINEA NORMAL
Fago Cheque por Ventanilla

Eduardo Romero L
C.C 79.489.268.
cel. 320 4282699

00000000521 766904775 3545026

Banco AV Villas
766904775

Cheque No. **2143027** **W**
TRESCERODOSSETE **52**

Año **2021** Mes **08** Día **24**
\$ **9.550.000**

Páguese a
Andrés Felipe Troncoso Torres C.C 1.014.202.955

La suma de **Nueve Millones Quinientos Cincuenta Mil Pesos M/cte**

ACAC-ENE 07 2020 2143027

Firma(s)

21110000000521 766904775 2143027

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEDOR

AMORES FELIPE TRONCOSO TORRES
CC 1.014.202.955
3008283202

Banco AV Villas
OFICINA AVENIDA QUINCE

PAGADO POR VENTANILLA
CAJA #2
J.D. **26 AGO 2021**
OF 030

Pago Cheque por Ventanilla
*****769 LINEA NORMAL
NOMBRE: INFORMERÍA TDA
VALOR EFECTIVO: 9.550.000,00
NO. DE CHEQ 2143027
CUENTA CORRIENTE: 009379116
2021/08/26 09:51 Durmo
Bogotá Av. Bance TRAN: 76

51100000000521 766904775 2143027

MATERIAL INDUBITADO



Infomerka Ltda.

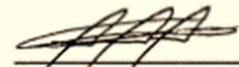
ARRENDAMIENTOS - VENTAS Y AVALUOS

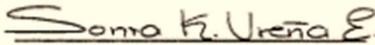
Bogotá D.C., Agosto 06 de 2012

**Señores
BANCO AV VILLAS
Ciudad**

REF: Condiciones de Manejo.

Por medio de la presente y para la apertura de la cuenta corriente No. 009379116 a nombre de INFOMERKA LTDA con NIT No. 800.089.607-5, se requiere de dos (2) firmas registradas y una (1) sola firma requerida.


C.C. No. 70.811.704 Jardín (sw1)


C.C. No. 60.384.292 Cocuto

Atentamente,


REPRESENTANTE LEGAL

Cra. 27A No. 53 - 06 - Of. 303 • Teléfono: 211 5992 • Telefax: 211 5880 • Bogotá, D.C. - Colombia

Banco AV Villas				TARJETA ÚNICA DE REGISTRO DE FIRMAS		Número	
2015 / 12 / 22				009 Bogota Sears		009001312337	
Nombre del cliente				Jornada		Atendido por	
MESA JARAMILLO, JOSE MARIA				Diurno		1023919517	
Nombre de quien firma				Hora		Tipo ID	
Jose Maria Mesa Jaramillo				11:27:44 AM		C	
				Número de Identificación		No. de Identificación	
				70811704		70811704	
 Firma				 Huella			
Autorizo el uso de mi firma para realizar el proceso de visación en todos los productos que poseo con el Banco							
F-08-008-6		Original archivo					

Banco AV Villas 766904775

Cheque No. **2143013**
TRES CERO UNOS TRESCEROS 52

Año Mes Día: 2021 08 11 \$9'000.000

Páguese a **Luis Alfonso Mesa Jaramillo**

La suma de **Nueve millones de Pesos M/De.**

MPHF-ENE 07 2020 2143013

Firma(s)

766904775 2143013

ESPACIO PARA USO DEL BANCO

ESPACIO PARA USO DEL TENEOR

PAGADO POR VENTA

CAJA #3 J.D. 11 AGO 2021

OR: GALERIAS VILLAS

BANCO AV VILLAS

TRAN: 383

Galerías

2021/08/11 09:34 Durno

CUENTA CORRIENTE: 009379116

NO. DE CHEG 2143013

VALOR EFECTIVO: 9,000,000.00

HOMBRE: INFOHERKA LTDA

LINEA NORMAL

Pago_Cheque_por_Ventamilla

79268883

215880

José María Mesa

79268883

215880

766904775 2143013

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS EMPLEADOS

Para realizar la experticia grafotécnica requerida se empleó el método deductivo, que constituye las siguientes etapas:

Observación de las firmas aportadas, esta etapa inicial del proceso identificativo, consiste en el examen sistemático de las entidades por identificar (firmas obrantes en los documentos cuestionados, para individualizar aspectos signos o elementos comunes o disimiles que los particularizan y distinguen a cada una de ellas, esta observación científica es una operación eminentemente dinámica que busca la captación de particularidades en las grafías).

Descripción, es el ciclo de ejecución o registro de las características relevantes. Tiene por objeto asegurar las observaciones efectuadas, y organizar los elementos comunes o disimiles encontrados en las firmas y escritos estudiados.

Confrontación del material dubitado e indubitado, para identificar si existe plena correspondencia de características, lo que permite determinar la uniprocedencia formulando un juicio afirmativo de identidad o bien señalar las variaciones y diferencias en aspectos morfológicos, topográficos y grafológicos que conducen a la no correspondencia entre el material cotejado.

Juicio de identidad, es la última etapa del proceso. La congruencia o no de las descripciones correspondientes a los documentos examinados y el examen crítico comparativo, nos conduce a la formulación positiva o negativa de un juicio de identidad.

ACEPTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS PARA REALIZAR EL ESTUDIO

El examen grafotécnico, es aceptado como medio de prueba dentro de nuestro ordenamiento procesal legal y es utilizado por los diferentes laboratorios forenses del país (Instituto Nacional de Medicina Legal, Policía Nacional, CTI,). Los procedimientos empleados en la realización de exámenes grafológicos son los admitidos por la comunidad de peritos, en los que se aplican conocimientos técnicos y fundamentación teórico-práctica.

De igual forma la aceptación está sujeta a la idoneidad del experto forense (Formación académica, conocimiento, experiencia y años de práctica), complementado con la utilización de equipos ópticos adecuados y el seguimiento de los protocolos de laboratorio forense dependiendo de la naturaleza del análisis.

INSTRUMENTOS EMPLEADOS:

En el presente estudio técnico, además de la observación cuidadosa y diversas fuentes de luz, se emplean los siguientes instrumentos:

Cámara fotográfica y escáner (registro del material y fijación). Lupas de varios aumentos (5x, 10x), comparador de documentos (pantalla-microscopio) (Observación y descripción), Estación de computo (elaboración del dictamen), Software de ampliación y edición de imágenes Photo Paint y Picture Manager.

Los anteriores elementos en buen estado de funcionamiento, los cuales permiten el análisis, la ampliación, el examen y la verificación de las características técnicas de los documentos cotejados.

EXPLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS TÉCNICO CIENTÍFICOS APLICADOS

Principio de identidad: Conjunto de características físicas que individualizan o identifican a una persona o cosa y todo cuanto de ella proceda, haciéndola igual a sí misma y diferente a los demás de su misma especie.

Ley de la individualidad de la escritura manual: La identidad de firmas y manuscritos se fundamenta en su individualidad gráfica, es decir que toda persona que haya alcanzado su madurez escritural posee un gesto gráfico estable, diferente al de los demás e individualizable mediante métodos de comparación.

Ley del impulso cerebral: El gesto gráfico está sometido a la influencia inmediata del cerebro. El órgano que escribe no modifica la forma de aquel, si funciona normalmente y esta lo bastante adaptado a su función.

Principio de certeza: La investigación criminalística se basa en principios generales de comparación macro y microscópica y el cálculo de probabilidades con el fin de obtener la certeza sobre un hecho.

HALLAZGOS Y RESULTADOS DE LOS INTERROGANTES A ESTABLECER

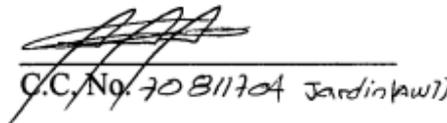
Para el presente análisis se contó suficiente material indubitado, variadas y espontaneas en diferentes documentos, teniendo en cuenta además que existiera coetaneidad entre ellas, es decir que se tomaron firmas de épocas cercanas a la de la fecha de elaboración de los documentos cuestionados.

Los exámenes practicados al material recibido para estudio, se basaron primero en las características grafológicas y dinámicas del gesto gráfico, se realizó un análisis cuidadoso a las firmas indubitadas para establecer sus características más predominantes y detallar sus elementos accidentales y permanentes, seguidamente se efectuó el examen a las firmas dubitadas vistas en los documentos relacionados en el material de estudio.

ANALISIS FIRMAS

Las firmas giradoras de **INFOMERKA LTDA**, registradas en cheques materia de investigación; son producto de falsedad por el método de imitación indirecta, quien falsifica reproduce la firma teniendo siempre un modelo de la rúbrica original, o bien, porque la recuerda, porque la ejercita, porque la remeda; pero siempre practicando el patrón ya referenciado, creando y asemejando las formas externas lo más perfecto posible al extremo de engañar a un tercero para que pasen como firmas auténticas.

Las firmas Giradoras de **INFOMERKA LTDA**, registradas en cheques cuestionados; son producto de una **falsificación** por **IMITACION INDIRECTA**, quien falsifica reproduce y crea un bosquejo y sobre este pasa un dispositivo de precisión con tinta para moldear el cuerpo de la rúbrica falsa, es diseño queda de características similares al extremo de engañar a un tercero para que pase como firma auténtica.

FIRMAS ORIGINALES	FIRMAS GIRADORA
<p>1</p>  <p>Firma</p>	<p>1</p>  <p>Firma(s)</p> <p>690477511959029</p>
<p>2</p>  <p>C.C. No. 70811704 Jardínkw7)</p>	<p>2</p>  <p>Firma(s)</p> <p>66904775113545026</p>
 <p>REPRESENTANTE LEGAL</p>	 <p>Firma(s)</p> <p>6904775112143027</p>

CONCLUSION:

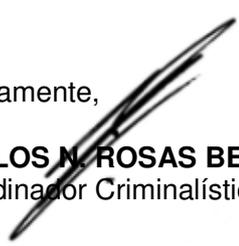
Teniendo en cuenta cada uno de los hallazgos del resultado, se puede determinar que el caso del cliente **INFOMERKA LTDA**, presenta lo siguiente:

CONCEPTO FIRMA

- Las firmas Giradoras de **JOSE MARIA MESA JARAMILLO**, registradas en cheques cuestionados; son producto de una **falsificación** por **IMITACION INDIRECTA**, quien falsifica reproduce y crea un bosquejo y sobre este pasa un dispositivo de precisión con tinta para moldear el cuerpo de la rúbrica falsa, es diseño queda de características similares al extremo de engañar a un tercero para que pase como firma auténtica.
- Las firmas giradoras de **JOSE MARIA MESA JARAMILLO**, registradas en cheques dubitados, **SI PASAN** dentro de un proceso normal de visación, aseveración que se fundamenta por su parecido morfo estructural.

En los anteriores términos y resuelto el requerimiento se rinde el informe; anexando los documentos en similares condiciones a las recibidas.

Atentamente,


CARLOS N. ROSAS BELTRAN.
Coordinador Criminalística Forense

CARLOS NESTOR ROSAS BELTRAN

Experto en Documentos Cuestionados
Grafología Forense - Documentología
Dactiloscopia
Móvil: 3138312637

PERFIL PROFESIONAL

Perito documentos cuestionados con trayectoria de más de quince años en el Área, Investigador, Perito oficial en las áreas técnicas de Documentología, Grafología Forense y Dactiloscopia con experiencia en la realización de más de dos mil informes (2000) informes técnicos periciales, actualmente coordinador de Criminalística para el sector financiero.

Perito Auxiliar de la Justicia Ante el Consejo Superior de la Judicatura.

ACREDITACION ACADEMICA

1. Congreso IX SIPDO en la **UNIVERSIDAD DE MEDELLIN** el 27, 28 y 29 de octubre de **2016**.
2. Congreso VIII SIPDO en la **UNIVERSIDAD DE CUENCA ECUADOR** el 29, 30 y 31 de octubre de **2014**.
3. Congreso Internacional de Policía Judicial y Criminalística, Escuela de Derecho de la **UNIVERSIDAD SERGIO ARBOLEDA** en Bogotá 13 de marzo de **2013**.
4. Seminario Internacional de Criminalística e Investigación Criminal realizado por la **POLICIA NACIONAL** en Bogotá 10,11 y 12 de octubre del **2012**.
5. Curso Metodología de la Investigación Forense, realizado por la Fundación Seguridad & Desarrollo en Bogotá, en **2012**.
6. Capacitación Incidentes Informáticos, realizado por **INCOCREDITO**, en **2012**.
7. Capacitación PAPEL MONEDA, realizado por Banco de la República en la Asociación **INCOCREDITO**, en **2012**.

8. Curso Electrónica, Magnitudes, Leyes y Aplicaciones, realizado por el **SENA** en **2010**.
9. Curso de Auditores Internos de Calidad, realizado por **INCOCREDITO** en **2010**.
10. Curso de Investigación y Computación Forense realizado por **GLOBALTEK**, Bogotá, en **2009**.
11. Seminario Internacional seguridad en la Operación con Tarjetas Financieras, Administración de Riesgo Operativo, Tarjetas Inteligentes y Contactless Payments, realizado por **INCOCREDITO**, Bogotá en **2008**.
12. Curso de Artes Gráficas y Sistemas de impresión dictado por el **SENA** Bogotá, en, febrero 15 de 1996.
13. Curso de “**PERITO EN GRAFOLOGIA FORENSE**” realizado por la Academia de Inteligencia y Seguridad Pública Aquimindia del DAS, durante 15 meses, del 15 de junio 1995 al 19 de Julio de 1996.
14. Curso de “**CRIMINALISTICO TECNICO**”. realizado por la Academia de Inteligencia y Seguridad Pública Aquimindia del DAS, durante 5 meses 1993.
15. Curso de “**DOCUMENTOS CUESTIONADOS**”. Experto en análisis de documentos de viaje, realizado por la Academia de Inteligencia y Seguridad Pública Aquimindia del DAS, durante 5 meses Bogotá, el 20 de junio de 1989.

PERFIL LABORAL

Departamento Administrativo de Seguridad DAS del 11 de diciembre de 1989 hasta 12 de diciembre de 1998.

Adelantar peritajes en Grafología, Documentos y Dactiloscopia, con el fin de determinar autores en manuscritos, autenticidad e identificación personal.

CAJANAL EICE. *Grupo de Seguridad y Asuntos Penales 1999-2004*, Contrato de Prestación de Servicios como Perito en Documentos Cuestionados, adelantar y

revisar análisis de las solicitudes de pensión, estableciendo autenticidad de cada uno de los documentos soporte e investigar la información contenida en las certificaciones laborales.

ASISA OUTSOURCING: Perito en Documentos Cuestionados: Documentología, Grafología y Dactiloscopia Forense 2004-2005, representaba a la empresa como Perito ante entidades financieras, BANCAFE, DAVIVIENDA, SANTANDER Y AVVILLAS etc, en el análisis de Créditos y apertura de cuentas, a través de la revisión de cédulas, firmas y cotejos dactiloscópicos.

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, Revisar en coordinación con la Dirección de Censo Elector, el procedimiento para la revisión y evaluación de la totalidad de uniprocedencia, originalidad y falsedad de las firmas, documentos y/o escritos, objeto de estudio, concerniente a las firmas o respaldos materia de estudio que se presenten como revocatorias de mandato (2013).

APOYO COMO AUXILIAR DE LA JUSTICIA ANTE EL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA hasta septiembre de 2017

INCOCREBITO, Coordinador de Criminalística, 2006-actual.

Coordinar cada una de las actividades que se desarrollan en el Laboratorio:

Criminalística: Análisis de manuscritos, firmas y rasgos con el fin de esclarecer la veracidad o falsedad del escrito e identificar al autor, establecer la autenticidad de documentos o sus posibles tipos de adulteración, estudios dactiloscópicos para identificar a un individuo y emitir posteriormente un informe técnico.

Peritajes correspondientes a su cargo como Coordinador de Laboratorio Forense De INCOCREBITO, donde coordina cada una de las actividades para el Sector Financiero, Organismos del Estado, Entidades Privadas etc, validando cada soporte que servirá como medio de prueba en investigaciones que se adelanten.



CARLOS NESTOR ROSAS BELTRAN
C.C.79.462.748 de Bogotá



República de Colombia
Presidencia de la República



Departamento Administrativo de Seguridad
Academia Superior de Inteligencia y Seguridad Pública "Aguirre"

En consideración a que el Señor:

Carlos Néstor Rojas Seltrán

Cursó y aprobó los estudios reglamentarios y cumplió los requisitos exigidos en las normas legales, le otorga el Título de:

Grafólogo Forense

En testimonio de lo anterior se expide el presente Diploma en Santiago de Bogotá, D.C.
a los 19 días del mes de Julio 1.995

Beltrán
Director del Departamento

[Firma]
Director Administrativo

[Firma]
Secretaría General

[Firma]
Subdirector del Departamento

Curso No. 5.

Fecha No. 25

Número de registro No. 001

DECLARACIONES E INFORMACIÓN

CARLOS NESTOR ROSAS BELTRAN, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Bogotá, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.462.748 de la ciudad de Bogotá, con cargo actual de Coordinador de Laboratorio Forense de la Asociación Para la Investigación, Información y Control de Sistemas de Tarjetas de Crédito y Débito INCOCREDITO, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 226 de la Ley 1564 de 2012, manifiesto:

1. Declaro bajo juramento que mi opinión expresada en la experticia es independiente y corresponde a mi real convicción profesional.
2. Ninguna otra persona, distinta a mí, participó en la elaboración del dictamen pericial.
3. Mis datos de localización son los siguientes: Avenida 28 No. 39 – 07 en la ciudad de Bogotá, Teléfono 3355500 Ext. 8165, correo electrónico crosas@incocredito.com.co
4. Tengo los conocimientos necesarios para rendir la experticia por las razones técnicas, de idoneidad y experiencia que se indican:

4.1. Soy Grafólogo Forense del **Departamento Administrativo de Seguridad DAS hoy FISCALIA**, iniciando en la División de Policía Judicial a partir del 15 de noviembre de 1989, realice Formación de Criminalística y me Especialice en Grafología Forense el 19 de julio de 1994, donde termine mis labores el 22 de diciembre de 1998. Ver Perfil Laboral:

Departamento Administrativo de Seguridad DAS hoy FISCALIA del 11 de noviembre de 1989 hasta 22 de diciembre de 1998.

Adelantar peritajes en Grafología, Documentos y Dactiloscopia, con el fin de determinar autores en manuscritos, autenticidad e identificación personal.

CAJANAL EICE hoy COLPENSIONES. Grupo de Seguridad y Asuntos Penales 1999-2004, Contrato de Prestación de Servicios como Perito en Documentos Cuestionados, adelantar y revisar análisis de las solicitudes de pensión, estableciendo autenticidad de cada uno de los documentos soporte e investigar la información contenida en las certificaciones laborales y firmas de los autorizados.

ASISA OUTSOURCING: Perito en Documentos Cuestionados: Documentología, Grafología y Dactiloscopia Forense 2004-2005, representaba a la empresa como Perito ante entidades financieras, BANCAFE, DAVIVIENDA, SANTANDER Y AVVILLAS etc, en el análisis de Créditos y apertura de cuentas, a través de la revisión de cédulas, firmas y cotejos dactiloscópicos.

REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL, Revisar en coordinación con la Dirección de Censo Elector, el procedimiento para la revisión y evaluación de la totalidad de uniprocedencia, originalidad y falsedad de las firmas, documentos y/o escritos, objeto de estudio, concerniente a las firmas o respaldos materia de estudio que se presenten como revocatorias de mandato (2013).

INCOCREDITO, Coordinador de Laboratorio Forense, desde el año 2006-actual.

Coordinar cada una de las actividades que se desarrollan en el Laboratorio:

Criminalística: Análisis de manuscritos, firmas y rasgos con el fin de esclarecer la veracidad o falsedad del escrito e identificar al autor, establecer la autenticidad de documentos o sus posibles tipos de adulteración, estudios dactiloscópicos para identificar a un individuo y emitir posteriormente un informe técnico.

Coordinar actividades de Criminalística y Electrónica Forense, relacionadas con el fraude a través de solicitud de productos financieros, conceptos de modalidad en fraude ocurrido y manejo de títulos valores; así como también revisión de estudios en dispositivos de copiado fraudulento para tarjetas bancarias.

4.2. Me identifico con la matrícula del registro del Título Obtenido Grafólogo Forense del curso 5, folio 25, del libro de registros No.001, y con mi número de identificación personal No.79462748, expedida por el Departamento Administrativo de Seguridad DAS, la cual me permite ejercer válidamente la profesión en Colombia. Los demás soportes de acreditación se encuentra anexos a mi hoja de vida.

Auxiliar de la Justicia ante el Consejo Superior de la Judicatura Sala Administrativa No.79462748 hasta septiembre 2017.

4.3. Cuento con 25 años de experiencia como Grafólogo Forense, según la hoja de vida que se anexa.

4.4. INCOCRÉDITO, en la cual ejerzo como Coordinador de Laboratorio Forense cuenta con las siguientes acreditaciones y certificaciones de calidad:

Contamos con un Sistema de Gestión de Calidad, que garantiza la adecuada ejecución y control de los procesos, generando productos y servicios que satisfacen las necesidades de los clientes, cumpliendo con los requisitos exigidos por la norma internacional **ISO 9001:2008**. Siendo certificado por **Bureau Veritas**.

Hemos implementado altos estándares de seguridad en la administración, protección y aseguramiento de la información suministrada por nuestros clientes dando cumplimiento a la norma **PCI** y siendo certificados por **Trustwave**.

5. En los últimos 10 años he participado en la realización de las siguientes publicaciones para INCOCRECITO relacionadas con la materia de peritaje:

- Implementación y actualización de los procedimientos, Protocolos de calidad, Guías y Cartillas enfocados a:
- Estudios Técnicos Casos de Investigación UINV-PR-08, UINV.PR.07
- Estudios Técnicos Entidades Financieras y Organismos del Estado UINV-PR-07
- Guía Para el Procedimiento en el Manejo y Recolección de EMP
- Cartillas de ilustración para capacitación en Grafología, Dactiloscopia, cédulas de ciudadanía y extranjería, papel moneda.
- Proceso Modalidades de fraude por (suplantación, imitación, reproducción generalizada, reproducción computarizada, mecánicas etc.).

6. Los casos en los que he sido designado como perito o en los que he participado en la elaboración de un dictamen pericial en los últimos años son los siguientes:

Casos de Análisis de manuscritos, firmas, con el fin de esclarecer la veracidad o falsedad del escrito e identificar al autor, establecer la autenticidad de documentos o sus posibles tipos de alteración, estudios en dactiloscópicos para identificar a un individuo, de los casos realizados un 10% han llegado a distancias de la Superfinanciera en la sustentación dl peritaje, para los bancos que se relacionan:

Promedio estudios para Entidades Bancarias 2006 - 2019

BANCO	TOTAL
DAVIVIENDA - BANCAFE	2.170
OCCIDENTE	70
ITAU - CORPBANCA - CREDITO – SANTANDER	140
AGRARIO 2007-	22
CITIBANK	200
COLFONDOS	40
BANCOOMEVA	20
BANCOLOMBIA	04



Corroboro Vista de mis documentos almacenados pc usuario crosas

<p>ESTUDIOS BANCOS</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< 2007-2008 > 2007 > ESTU</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> AGRARIO.07 BANISTMO.07 BANSUPERIOR BBVA PENSIONES BBVA.07 CITIBANK CITIBANK.07 	<p>2007-2011 > 2007-2008 > 2008 :</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> BANCO CAJA SOCIAL BANCOLOMBIA BBVA CITIBANK CITICOLFONDOS CREDITO DAVIENDA BANCAFE DAVIVIENDA A.GARZON DAVIVIENDA COMPROB HSBC SANTANDER 	<p>BANCOS 09</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< 2007-2011 > 2009 > BA</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> BBVA BOGOTA CITIBANK CREDITO DAVIVIENDA OCCIDENTE SANTANDER 	<p>BANCOS</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< 2007-2011 > 2010 > BAN</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> BANCOLOMBIA BBVA BCSC BOGOTA CITIBANK DAVIVIENDA HELM BANK SANTANDER 	<p>BANCOS</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< Documentos > 2019 > BANCOS</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> AV VILAS BANCOLOMBIA BANCOOMEVA CITIBANK COLFONDOS COLPATRIA DAVIVIENDA EPISOL INTERACTUAR ITAU OCCIDENTE
<p>BANCOS 2015</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< Documentos > 2015 :</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> CITIBANK CORPBANCA DAVIVIENDA 	<p>BANCOS 2016 crosas</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< Documentos > 2016 ></p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> AGRARIO BANCOOMEVA CITIBANK CORPBANCA DAVIVIENDA OCCIDENTE 	<p>BANCOS 2017</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< Documentos > 2017 > BANCOS :</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> BANCOOMEVA CITIBANK DAVIVIENDA EXPERIAN GNB SUDAMERIS INTERACTUAR MEDELLIN ITAU CORPBANCA OCCIDENTE 	<p>BANCOS-2018</p> <p>Compartir Vista</p> <p><< Documentos > 2018 > BANCOS-2</p> <p>Nombre</p> <ul style="list-style-type: none"> BANCOOMEVA BOGOTA CITIBANK DAVIVIENDA EXPERIAN INTERACTUAR MEDELLIN ITAU CORPBANCA OCCIDENTE 	

CALI: Calle 21 Norte No.6 AN - 61 Of.202 | Teléfono: (2) 6600667
MEDELLIN: Cra.43 A No.7- 50 A Of.12 - 10 | Teléfono:(4) 3110932
PEREIRA: Cra.7 No.19 - 28 Of.505 | Teléfono:(6) 3255918
CARTAGENA: Cra.2 No.9 - 145 Of.301 Edificio Nautilus Trade Center | Bocagrande Tels.:(5) 665 5884 - 6655501.

BARRANQUILLA: Cra.54 # 68-196 Local 109 | Teléfono:3680178 - 3680177
BOGOTÁ, D.C.: Avenida 28 No.39 - 07 | PBX: 3355500
BUCARAMANGA: Calle 43 No.29 - 13 Of.203 | Telefax:(7) 6343347

www.incocredito.com.co

ANÁLISIS E INFORMES COMO PERITO AUXILIAR DE LA JUSTICIA Y CASOS PRIVADOS

Fiscalía 11 Seccional Sumario No. 294.170	BUCARAMANGA	FEBRERO 2015	INFORME
Juzgado 1 Administrativo del Circuito 680813330012016005300	BARRANCABERMEJA	JUNIO 14 2019	SUSTENTACIÓN
Fiscalía 5 Local 66001600035201400563	PEREIRA	JUNIO 10 DE 2019	SUSTENTACION
Juzgado 2 Penal Municipal 251756108005201180977	CHIA	JUNIO 05 DE 2018	SUSTENTACION
Juzgado 2 Penal de Conocimiento 110016000017201211015	BOGOTA	MARZO 04 DE 2015	SUSTENTACION
JUZGADO 26 CIVIL MUNICIPAL DE DESCONGESTION	BOGOTA	JULIO 2015	AUDIENCIA SUSTENTACION
JUZGADO 37 CIVIL DEL CIRCUITO	BOGOTA	FEBRERO 216	AUDIENCIA SUSTENTACION
JUZGADO QUINTO CIVIL DEL CIRCUITO	BARRANQUILLA	FEBRERO DE 2016	AUDIENCIA SUSTENTACION
Juzgado 71 Civil Municipal	BOGOTA	JULIO 2016	INFORME
JUZGADO MUNICIPAL X ABOGADO	TUNJA	MARZO 2013 AUDIENCIA 2015	INFORME AUDIENCIA SUSTENTACION
JUZGADO MUNICIPAL X ABOGADO	MANIZALES	MARZO 2015	INFORME
SUPERFINANCIERA	BOGOTA	2006-2016, CUANDO el ente lo requiera.	SUSTENTACION INFORMES ENTIDADES FINANCIERAS.
CASO Samuel Viñas deberá pagar 42 años 9 meses y 3 días de prisión. Informe para Juzgado a través del apoderado	BARRANQUILLA	AÑO 2013	INFORME REVISIÓN ANONIMOS
AVIANCA ABOGADO JURIDICO	BOGOTA -MEDELLIN	2012	INFORME ANONIMO AMENAZANTE DE EMPLEADO A GERENTE REGIONAL

INFORMES ENTIDADES FINANCIERAS COMO COORDINADOR DE LABORATORIO DE INCOCREBITO	NIVEL NACIONAL	2006-2019	Promedio de Estudios tipo grafológicos, documental, dactiloscópico Total 200 por año.
--	----------------	-----------	---

7. No me encuentro incurso en las causales de exclusión de la lista de auxiliares de la justicia previstas en el artículo 50 de la Ley 1564 de 2012.
8. NO he sido designado en procesos anteriores o en curso por los demandantes en este trámite o por su apoderada judicial.
9. NO me encuentro dentro de ninguna de las causales de recusación para los jueces de acuerdo al artículo 235 del código general del proceso.
10. Los exámenes, métodos e investigaciones efectuados en virtud de la experticia no son diferentes respecto de aquellos que he realizado en dictámenes periciales o experticias anteriores sobre la misma materia.
11. Los exámenes, métodos e investigaciones efectuados en virtud de la experticia, no son diferentes respecto de aquellos que realizo en el ejercicio regular de mi profesión.



Atentamente,

CARLOS NESTOR ROSAS BELTRAN

C.C.79.462.748 de Bogotá

PAGO DE CHEQUES POR VENTANILLA

1. FLUJO DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	DETALLE DE TAREAS	RESPONSABLE	ELEMENTOS REQUERIDOS
Recibir cheque	3.1.1 Recibir cheque para pago por ventanilla	Cajero	Cheque y documento de identificación
Verificar datos del cheque	3.2.1 Validar condiciones de diligenciamiento del cheque	Cajero	Cheque
	3.2.2 Examinar el cheque a la luz blanca y luz Ultravioleta		
	3.2.3 Confirmar cheque telefónicamente		
Tramitar pago de cheque por ventanilla	3.3.1 Registrar el pago del cheque en el sistema	Cajero	Cheque
	3.3.2 Visar firmas y condiciones de manejo		
	3.3.3 Evaluar autorización	Subgerente	
	3.3.4 Emitir respuesta cuando se requiere autorización por fraude	Analista de Gerencia de Seguridad Bancaria	
	3.3.5 Realizar prueba fisicoquímica		
	3.3.6 Imprimir timbre	Cajero	
Tramitar pago parcial de cheque	3.4.1 Tramitar pago parcial de cheque	Cajero	Cheque
	3.4.2 Tramitar pago del saldo pendiente pago parcial de cheque	Subgerente	Cheque e imagen digitalizada
	3.4.3 Realizar pago del saldo pendiente pago parcial de cheque	Cajero	Cheque
Efectuar pago	3.5.1 Contar el efectivo y entregar al cliente	Cajero	Contadora
	3.5.2 Inutilizar cheque pagado		Cheque
Tramitar ajuste por pago parcial de cheque	3.6.1 Enviar imagen de cheque pagado	Subgerente	
	3.6.2 Elaborar nota débito		
	3.6.3 Recibir solicitud	Analista de conciliaciones	Listado
	3.6.4. Grabar novedades financieras		
	3.6.5 Autorizar novedades financieras	Jefe de conciliaciones	Imagen del cheque
	3.6.6 Verificar la correcta aplicación de los ajustes	Analista de conciliaciones	Imagen del cheque
	3.6.7 Enviar soportes de ajustes a digitalización		
	3.6.8 Quitar bloqueo parcial	Subgerente	
Preparar documentos para envío	3.7.1 Cuadrar cheques pagados	Cajero	Cheques
	3.7.2 Entregar cheques pagados		
	3.7.3 Recibir y verificar cheques pagados	Subgerente	
	3.7.4 Archivar poder presentado por el autorizado		
	3.7.5 Enviar a digitalización		
Cambio de estado de cheques cuenta corriente	3.8.1. Identifica la causa del cambio de estado.	Subgerente	
	3.8.2. Remitir correo		
	3.8.3. Recibe correo del Subgerente	Analista de Conciliaciones	
	3.8.4. Validar estado del cheque		
	3.8.5. Generar archivo plano		
	3.8.6. Ubica archivo		
	3.8.7. Envía respuesta a la oficina.		

2. NORMAS

2.1. El Cajero podrá efectuar el pago de cheques por ventanilla cuando el cheque cumpla las siguientes condiciones:

- ✓ Esté a nombre del portador, girador o un beneficiario (persona natural o Jurídica).
- ✓ No presente restricciones de negociabilidad: No Negociable o Páguese únicamente al primer beneficiario.
- ✓ No presente restricciones sobre la forma de pago: Para abono en cuenta, Consignar en la cuenta de, consígnese solo en la cuenta de.
- ✓ No esté cruzado (2 línea paralelas o cláusula de cruce registrada manualmente o pre impresa en el anverso del título). En caso de presentar cruce, el Cajero debe verificar que éste se haya levantado al reverso del cheque, debidamente aprobado con las firmas del girador o giradores, teniendo en cuenta que se deben mantener las condiciones de manejo de la cuenta (firmas y sellos).
- ✓ Que no posea sello de canje. En caso de existir, éste debe estar debidamente levantado.
- ✓ En el reverso del cheque esté la firma y el número del documento de identificación de la persona o entidad a quien fue girado el cheque, o el último endosatario. Si en el anverso del cheque aparece la anotación de Páguese únicamente al primer beneficiario o No negociable, éste debe ser pagado exclusivamente a quien se giró inicialmente.

2.2. Al realizar el pago de un cheque es responsabilidad del Cajero registrar en Canales el tipo y número del documento de identificación de la persona que físicamente se presenta a cobrar el cheque.

2.3. No se pueden pagar por ventanilla cheques Fiscales (aquellos girados a nombre entidades públicas, del Estado), estos cheques sólo pueden ser consignados en una cuenta a nombre de la entidad pública a la que fueron girados.

2.4. Para el pago con cheque de varios formularios Impuestos y Aduanas Nacionales con un mismo cheque de gerencia o personal el cajero deberá tener en cuenta:

- Verificar que se encuentren los siguientes datos del pago al reverso del cheque:
 - ✓ Número de Formulario
 - ✓ Número de Identificación del contribuyente registrado en el formulario
 - ✓ Anotación "Pago de Impuesto DIAN" o "Pago Aduanas DIAN" según corresponda

Como el pago corresponde a varios formularios deberá colocarse en el cheque la información mencionada anteriormente para cada uno de los formularios de la siguiente manera:

- ✓ Número de Formulario 1
- ✓ Número de Identificación del contribuyente del formulario 1
- ✓ Pago de Impuesto DIAN

- ✓ Número de Formulario 2
- ✓ Número de Identificación del contribuyente del formulario 2
- ✓ Pago de Impuesto DIAN

- Sumar los formularios y verificar que el valor total corresponda exactamente al valor del cheque, si existe alguna diferencia debe abstenerse de recibir los pagos.
- Validar que el cheque se encuentre girado a nombre del Banco AV Villas.
- Realizar el cambio del cheque a través del servicio “Pago de Cheque por Ventanilla”. Posteriormente debe ingresar al servicio de Impuesto y/o Aduanas Nacionales y realizar el recaudo de cada uno de los formularios seleccionando “Forma de Pago” efectivo

2.5. Por ningún motivo se debe realizar el cambio del cheque por ventanilla cuando éste haya sido girado para el pago de un único impuesto, para este caso deberá ser timbrado por la opción del recaudo descrito en los manuales “RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN RECAUDO DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES” y “RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN RECAUDO DE IMPUESTOS NACIONALES-DOBLE CÓDIGO DE BARRAS”. El valor del cheque, debe corresponder al valor exacto del formulario a pagar.

2.6. Para Pagos de Impuestos Distritales deberá ingresar al servicio “Pago de Cheque por Ventanilla”, realizar el cambio del cheque de gerencia, el cual debe encontrarse girado a nombre del Banco AV Villas y posteriormente ingresar al servicio 040517 - Impuestos Distritales y realizar el recaudo de los formularios seleccionando como forma de pago efectivo.

2.7. No se pueden pagar por ventanilla Cheques de Gerencia que hayan sido girados por Banco AV Villas y estén a nombre de Banco AV Villas para el pago de **Impuestos Distritales de Bogota**. Estos cheques únicamente se pueden procesar a través del servicio 040517 - Impuestos Distritales de acuerdo al manual *RECEPCIÓN DE IMPUESTOS DISTRITALES - DDI*.

2.8. El Cajero debe pagar por ventanilla cheques girados a favor de personas jurídicas, al Representante Legal o a un autorizado, siempre y cuando cumplan las condiciones de la norma 2.1 y la validación de los siguientes documentos:

Requisitos	Representante Legal	Autorizado	Verificar:
Certificado de existencia y Representación legal con fecha de expedición de máximo 30 días.	Si	Si	El Subgerente debe ingresar a través de la intranet a la página de la cámara de Comercio de la ciudad que corresponda (ver INSTRUCTIVO VARIFICACIÓN VALIDEZ CERTIFICADOS ELECTRÓNICOS) y validar que el código único de verificación impreso en la parte superior del Certificado entregado por el cliente, corresponda con la consulta realizada y en el certificado visualizado validar: Que el nombre del Representante Legal del Certificado corresponda con el documento de identidad

			<p>presentado.</p> <p>Que no se definan restricciones al Representante Legal para disponer de fondos o comprometer a la entidad por montos iguales al valor del cheque que se está cobrando.</p> <p>Si la validación es correcta registrar en el reverso del cheque el código único de verificación y entregar al Cajero para el pago, en caso contrario, informar al cliente que no es posible el pago.</p>
Poder abierto y suficiente o específico para el cobro del cheque, autenticado por el Representante Legal de la empresa.	No	Si	Que en el poder se designe claramente al autorizado con nombre y número de documento de identidad.
Original del documento de Identidad	Si	Si	Que el documento sea válido.

2.8.1. Los cheques girados a una Persona Jurídica (excepto los cheques fiscales) pueden ser endosados por su Representante legal a una persona natural para su cobro por ventanilla, para ello en el reverso del título debe realizar el endoso indicando: nombre de la empresa (en sello o manuscrito), el Nit y su firma que avale el endoso.

Para el pago por ventanilla de estos cheques el Cajero debe validar que el cheque cumpla las condiciones establecidas en la norma 2.1., es decir; no tenga ninguna restricción para su pago y proceder igual que aplica para el pago de un cheque a una persona natural.

2.9. Los cheques pueden ser cobrados por ventanilla por menores de edad que superen los 14 años, siempre y cuando presenten su documento de identificación.

2.10. Los topes autorizados por el Banco para el pago de cheques por ventanilla se encuentran publicados en la página de Intranet
<http://gata/portalintranet/neoIntranet/TasasTarifasTopes/Topes/RetirosBancoAVVillas.html>

2.11 En Oficina Radicadora no se tiene tope establecido para retiro en cheque.

2.12 En oficina no radicadora el tope máximo de retiro en cheque, corresponde al acumulado tanto en efectivo como en cheque, por lo anterior el cliente no podrá contar con el tope disponible en efectivo si este fue utilizado para retiro en cheque, Ejemplo:

Tope Retiro Efectivo: \$10 MM

Tope Retiro Cheque: \$10 MM, puede llegar hasta \$20 MM consumiendo el tope de efectivo.

En este caso si el cliente realiza un retiro con cheque en oficina NO RADICADORA de 15MM, quedará disponible para hacer retiro en efectivo únicamente 5MM. Caso contrario si el cliente realiza un retiro de \$ 5MM en efectivo, tendrá disponible 15MM para retiro en cheque.

- 2.13. El Subgerente debe confirmar telefónicamente con el titular de la cuenta o Representante Legal, todos los cheques iguales o superiores a \$30 millones. Si la confirmación telefónica no es exitosa, debe extremar los controles de verificación y autenticidad del Cheque y de los documentos presentados para el cobro, igualmente debe dejar constancia al reverso del cheque de la labor adelantada, dar su visto bueno y entregar el cheque al Cajero para que realice el pago.
- 2.14. Si existe diferencia entre el valor en números y letras de un cheque, el mismo se debe pagar por el valor en letras. Si el cheque tiene dos o más valores en letras y dos o más valores en números, en el anverso y en el reverso (coincidan a no números y letras entre sí), se debe pagar el **menor valor en letras**.
- 2.15. Cuando un cheque no se pueda pagar por las siguientes causales, el Cajero debe colocar al reverso del cheque el sello correspondiente:
- Documento aparentemente falsificado
 - Orden de No Pago
 - Cuenta Cancelada
 - Cuenta Saldada
 - Fondos Insuficientes
- 2.16. El Cajero que pague un cheque falso o alterado por inobservancia de las validaciones señaladas en este capítulo y/o normas de seguridad, será responsable de las consecuencias que de ello se deriven.
- 2.17. Los cambios de estado de cheques de cuenta corriente, deben ser realizados por el Analista de Conciliaciones para los casos definidos en este manual.
- 2.18. Cuando la transacción “Pago de cheques por ventanilla” arroje los mensajes: “REQ AUT POR FRAUDE”, “REQ AUT POR FRAUDE Y FIRMAS”, el Cajero debe cumplir los pasos indicados en el [numeral 3.3.1](#).
- 2.19. Cuando la transacción “Pago de cheques por ventanilla” requiera autorización por los motivos de “CobradorChequeFraudexDatosMovimiento” y “CobChFrauClienteSinFirxDatosMovimiento”, el subgerente deberá rechazar la autorización y realizar lo indicado en el [numeral 3.3.3](#).

Pago Parcial de Cheques

- 2.20. El pago parcial de un cheque se debe realizar cuando los fondos disponibles en la cuenta giradora no son suficientes para cubrir el importe total del mismo. En este caso, el tenedor del cheque puede solicitar al Banco el pago parcial del cheque hasta el saldo disponible que haya en la cuenta corriente.

Nota: No se deben recibir pagos parciales o mixtos para Impuestos y Aduanas Nacionales

- 2.21.** Si el tenedor del cheque solicita el pago parcial es responsabilidad del Cajero efectuar el pago de acuerdo con el procedimiento establecido en este documento.
- 2.22.** Un cheque puede ser pagado parcialmente el número de veces necesario hasta completar el monto girado.
- 2.23.** Es responsabilidad del Subgerente autorizar el pago del saldo pendiente de un cheque pagado parcialmente.
- 2.24.** El Analista de conciliaciones es responsable de realizar el trámite de ajuste a la cuenta del cliente por el saldo pendiente del pago parcial de cheque, una vez reciba el correo electrónico de la oficina con la imagen del cheque.

3. PROCEDIMIENTO

3.1. RECIBIR CHEQUE

Cajero / Asesor de servicio

3.1.1 Recibir cheque para pago por ventanilla

Recibir cheque por parte del cliente o beneficiario del cheque y el documento de identificación.

Verificar si los datos del beneficiario (a quien se giró el cheque o quien sea el tenedor de acuerdo con la cadena de endosos) corresponden con los registrados en el documento de identificación. Si es correcto continúa con el procedimiento. Si no lo es, regresa el documento de identidad y el cheque al cliente y le indica que no es posible pagarle el cheque.

Si se trata del pago de un cheque girado a nombre de una persona jurídica verificar que se cumplan las condiciones de la [Norma 2.5](#).

Si el cheque corresponde a un pago de Impuestos o Aduanas Nacionales debe verificarse que se encuentre girado a nombre del Banco AV Villas y al dorso del mismo tenga la siguiente información:

- Número de Formulario
- NIT del Contribuyente registrado en el formulario y
- la anotación "Pago de Impuesto DIAN" o "Pago Aduanas DIAN" según corresponda

Si la transacción corresponde al pago del saldo pendiente de un cheque pagado parcialmente, validar que la cuenta posea fondos suficientes y entregar el cheque y el documento de identidad al Subgerente para que continúe con la [actividad 3.4.2](#). Este cheque presentará la prueba fisicoquímica que se le efectuó el día del primer pago.

3.2. VERIFICAR DATOS DEL CHEQUE

3.2.1 Validar condiciones de diligenciamiento del cheque

Validar el diligenciamiento del cheque y verificar que:

- Que el Cheque corresponda a una cuenta de AV VILLAS.
- La fecha de librado no sea superior a seis (6) meses. Si está vencido que esté aclarado al reverso del cheque cumpliendo con las condiciones de manejo de la cuenta (firmas y sellos si los hay).
- La concordancia del valor en números, en letras y en el protectógrafo, si lo lleva. En caso de existir diferencias proceder de acuerdo con lo establecido en la [norma 2.11](#).
- Existencia del protectógrafo en caso de no tener el valor en letras.
- No presente tachones o enmendaduras en su elaboración. En caso de presentarlas, se debe verificar que al reverso existan las aclaraciones necesarias, debidamente aprobadas por las firmas del girador o giradores, teniendo en cuenta que se deben mantener las condiciones del manejo de la cuenta (firmas y sellos).
- Esté firmado por el titular de la cuenta corriente cumpliendo con las condiciones de manejo de la cuenta establecidas.
- Esté endosado por el tenedor al reverso y que la cadena de endosos sea continua e ininterrumpida y que la identificación del beneficiario o tenedor legítimo corresponda al del documento de identificación presentado.
- El cheque no presente indicios de falsificación, adulteración o alteración en su presentación formal.
- Que el número de cuenta y el número del cheque impresos en la parte superior del cheque coincidan con los datos que aparecen en la banda de caracteres magnéticos (si la posee).

3.2.2 Examinar el cheque a la luz blanca y luz ultravioleta

Exponer el cheque a la luz blanca y ultravioleta de acuerdo con el [Instructivo lámpara de luz blanca y luz ultravioleta](#) y verificar:

- Que no presente injertos o adulteraciones.
- La fluorescencia en las siguientes áreas: nombre y dirección de la oficina, valor en números y letras, número de cuenta y beneficiario.
- Si el valor del cheque es igual o superior a \$10 Millones, entregar al beneficiario del mismo el formato "Declaración de Operaciones en Efectivo" para que lo diligencie.
- Si el cheque es igual o superior a \$30 millones entregar el cheque al Subgerente para que realice la confirmación telefónica, de lo contrario continuar con la actividad 3.3.1.

Subgerente

3.2.3 Confirmar cheque telefónicamente

Confirmar telefónicamente con el titular de la cuenta o Representante Legal todos los cheques iguales o superiores a \$30 millones.

Al reverso del cheque estampar sello de confirmación telefónica teniendo en cuenta de no ocultar ninguno de los datos registrados por el cliente y dejando espacio para el timbre generado en el pago del cheque y registrar los siguientes datos:

- Hora de llamada
- Nombre del funcionario
- Nombre de quien contesta
- Confirmación (SI / NO)
- Firma funcionario

3.3. TRAMITAR PAGO DE CHEQUE POR VENTANILLA

Cajero / Asesor de servicio

3.3.1 Registrar el pago de cheque en el sistema

Ingresar el código de acceso 080218 "PAGO CHEQUES POR VENTANILLA" o a través de la siguiente ruta:

Menú	Pagos / Salidas
Producto	Ahorros – Corriente
Subproducto	Cuenta Corriente
Función	Pago por Ventanilla

Para los cheques que no tienen impreso el código de barras digitar la siguiente información:

Número Cuenta / Chequera	Digitar el número de la cuenta corriente o de la chequera
Cuenta de Gerencia?	Seleccionar No si el cheque es personal o SI en caso contrario.
Número de Cheque	Ingresar número del cheque
Dígitos de Seguridad	Digitar el número de seguridad del cheque a pagar *
Tiene banda MICR	Seleccionar "SI" si el cheque presenta banda magnética (MICR), en caso contrario digitar "NO".
Dígito de control	Campo opcional, presente cuando se selecciona "SI" en el campo anterior. Digitar el primer carácter de la banda magnética (MICR).
Valor del Cheque	Ingresar el valor del cheque (*Para el caso de pago parcial del cheque debe ingresar el valor disponible en la cuenta.
Tipo ID quien cobra	Seleccionar Cédula Ciudadanía/ Cédula Extranjería/Tarjeta de Identidad, según corresponda al tipo del documento de identidad que presenta la persona que físicamente va a cobrar el cheque.
Nro. Id quien cobra	Digitar el número del documento de identificación de la persona que está cobrando el cheque.

Al dar clic en el botón Enviar, el sistema realiza una validación de control interno.

Las alertas que se pueden presentar son: REQ AUT POR FRAUDE, REQ AUT POR FRAUDE Y FIRMAS, REQ AUT POR FIRMAS

En los casos en los que el sistema arroje los mensajes “REQ AUT POR FRAUDE” y “REQ AUT POR FRAUDE Y FIRMAS”, el Cajero deberá dar clic en el botón “Aceptar” y realizar el proceso de Visación de Firmas indicado en el [Numeral 3.3.2](#) del presente documento, entregar el documento de identidad y el cheque al Subgerente, quien deberá realizar lo descrito en el [numeral 3.3.3](#).

En el caso en que el sistema arroje el mensaje “REQ AUT POR FIRMAS”, el cajero deberá enviar al cliente a la oficina radicadora.

(*)Si el beneficiario o tenedor del cheque solicita pago parcial, informarle el valor del saldo disponible e indicarle que, debe anotar en él, reverso del documento la frase ACEPTO PAGO PARCIAL, seguido de su firma y huella.

Si el cheque tiene impreso el código de barras, ubicar el cursor en el campo “Número Cuenta / Chequera” para capturar el código mediante la lectora de código de barras, en este caso el sistema oculta los demás campos y el Cajero únicamente debe digitar el valor del cheque a pagar.

Si se presenta algún inconveniente en la lectura del código de barras, efectuar la captura manual de la información, siguiendo los pasos descritos anteriormente. *Los cheques personales al igual que los cheques especiales poseen 3 dígitos de seguridad impresos en tinta invisible en la parte central - superior del cheque. Si el dato capturado no coincide con el número que le corresponde al cheque, el sistema arroja un mensaje de error y NO se debe realizar el pago del cheque.

3.3.2 Visar firmas y condiciones de manejo

Automáticamente el sistema muestra las firmas y condiciones de manejo de la cuenta corriente, con esta información debe:

- Visar la firma registrada en el cheque contra la firma digitalizada en el sistema.
- Validar el cumplimiento de las condiciones de manejo de la cuenta.
- Visar sello(s) húmedo(s) registrados en el cheque contra los digitalizados en el sistema.
- Para los sello(s) seco(s) verificar que se encuentre registrado en el cheque, sin responsabilidad de validar las características del mismo.
- Si el cheque a pagar es de gerencia el sistema muestra las firmas de los funcionarios que estaban habilitados para firmar el día en que fue girado.
- Si las firmas y sellos corresponden, dar clic en el botón “Aceptar” y esperar la respuesta del autorizador. Si no corresponden rechazar la transacción y devolver al cliente tanto el cheque como el documento de identificación.

Subgerente

3.3.3 Evaluar autorización

Según sea el caso, el sistema automáticamente solicita clave de Autorización con el fin de continuar la operación. El Subgerente deberá validar el motivo por el cual se requiere la autorización y si lo considera, ingresa al sistema la clave de autorización.

Nota: Cuando la transacción “Pago de cheques por ventanilla” requiera autorización por los motivos de “CobradorChequeFraudexDatosMovimiento” y “CobChFrauClienteSinFirxDatosMovimiento”, el subgerente deberá rechazar la autorización y comunicarse telefónicamente y vía correo electrónico con la Gerencia de Seguridad Bancaria quien le indicará las instrucciones a seguir. En caso de ser horario adicional o sabatino deben comunicarse con la persona disponible de la Gerencia de Seguridad Bancaria que se encuentra en Intranet por la ruta *Somos AV Villas/ Dependencias/ Contraloría / Información más Consultada / Contraloría 24 X 7*.

Analista Gerencia de Seguridad Bancaria

3.3.4 Emite respuesta cuando se requiere autorización por fraude

Evalúa si es seguro o no dar la autorización para el pago de cheque, emite telefónicamente y a través de correo electrónico (cuando sea posible) el concepto e instrucciones indicando al Subgerente el proceso a seguir y que debe hacer con los documentos del cliente.

Cajero/ Asesor de servicio

3.3.5 Realizar prueba fisicoquímica

Finalizada exitosamente la transacción en el sistema y antes de entregar el dinero al cliente, realizar prueba físico química al cheque que se va a pagar sin importar el monto, así:

- El cheque no debe presentar pruebas químicas anteriores
- Verificar que sea papel de seguridad con marca de agua
- Aplicar zonite en la parte inferior derecha del cheque, sin afectar la información diligenciada por el cliente ni los caracteres magnéticos y verificar que el papel de seguridad reaccione con color café o marrón.
- Si alguna de las condiciones anteriores no se cumple devolver el cheque al tenedor con su documento de identificación.
- En caso de dudas sobre la autenticidad del cheque, debe consultar el manual de seguridad documental - Banco AV VILLAS y verificar y comparar las características de seguridad del cheque contra la imagen digitalizada.
- Si el resultado de estas pruebas concluye que el cheque puede ser falso, devolver el cheque al tenedor. Si éste solicita que se indique en el cheque la correspondiente causal de devolución, el Cajero debe estampar el sello “Documento aparentemente falsificado”.

3.3.6 Imprimir timbre

Imprimir al reverso del cheque el timbre generado por el sistema y verificar que el valor timbrado sea igual al valor girado.

Si el pago corresponde a un pago parcial de cheque continuar con la [actividad 3.4.1](#), de lo contrario continuar con la actividad [3.5.1](#).

3.4. TRAMITAR PAGO PARCIAL DE CHEQUE

Cajero / Asesor de servicio

3.4.1. Tramitar pago parcial de cheque

Anotar en el reverso del cheque a mano o a máquina la frase “PAGADO PARCIALMENTE POR VALOR DE XXX”, colocar fecha, firma y sello de pagado por ventanilla y verificar que el valor timbrado sea igual al valor anotado.

Sacar 2 fotocopias del cheque por ambas caras y entregar al cliente el dinero, el cheque original y el documento de identidad. Incluir 1 fotocopia del cheque en el movimiento de cheques pagados como soporte de la transacción.

Entregar al Subgerente la otra fotocopia del cheque para que proceda a archivarla en orden cronológico en la carpeta destinada para tal fin.

Subgerente

3.4.2 Tramitar pago del saldo pendiente pago parcial de cheque

Recibir el cheque y el documento de identidad de parte del Cajero y consultar en Onbase la imagen digitalizada del cheque pagado inicialmente por valor parcial y verificar que corresponda con el cheque que están presentando. En caso de que la imagen no esté digitalizada solicitar a la oficina que realizó el pago parcial inicial que envíe por correo cifrado la imagen del cheque cuya copia archivó en la carpeta correspondiente.

Bloquear el valor pendiente por pagar a través del servicio 070222 o por la ruta / Mantenimiento y Novedades / Ahorros / Corriente / NA / Bloqueo de cuenta/ seleccionar la causal 06 inconsistencias/ tipo de bloqueo parcial y registrar el valor del bloqueo, en el campo “observaciones” registrar el siguiente texto “Saldo pago parcial de cheque” y dar clic en el botón enviar.

Entregar el cheque al Cajero e indicarle el valor que debe pagar.

Cajero / Asesor de servicio

3.4.3 Realizar pago del saldo pendiente pago parcial de cheque

Registrar en el sistema el valor indicado por el Subgerente, a través del servicio 070704 - Egresos Varios / opción 99- Otros Egresos / salidas de efectivo (afectar cuenta contable 21200500 con centro de costo de la oficina radicadora del cheque) y timbrar la transacción.

Anotar al reverso del cheque a mano o a máquina la frase "PAGADO PARCIALMENTE POR VALOR DE XXX", coloque fecha, firma y sello de pagado por ventanilla y entregar el cheque al Subgerente para el trámite contable a que haya lugar.

3.5. EFECTUAR PAGO

3.5.1 Contar efectivo y entregar al cliente

Contar el efectivo correspondiente al valor del pago, entregar al cliente el dinero, solicitarle que lo verifique y devolver el documento de identidad al cliente y Certificado de Cámara de Comercio si aplica.

3.5.2 Inutilizar cheque pagado

Inutilizar el cheque pagado, así:

- Colocar sello de pagado al reverso.
- Perforarlo en la parte superior izquierda (donde no se altere información básica como número del cheque, valor en números y letras, caracteres magnéticos o datos del beneficiario y sin afectar la cadena de endosos al respaldo).
- Si el cheque corresponde al pago del saldo de un pago parcial de cheque entregarlo al Subgerente para que continúe con el numeral 3.6 de lo contrario continuar con la actividad 3.7.1

3.6. TRAMITAR AJUSTE POR PAGO PARCIAL DE CHEQUE

Subgerente

3.6.1 Enviar imagen del cheque pagado

Una vez recibido el cheque del Cajero proceder a escanearlo y enviar la imagen por correo electrónico al Analista de Conciliaciones, informando lo siguiente:

- Número del cheque y valor
- Valor y fecha del pago inicial
- Valor y fecha del pago del saldo pendiente
- Valor del cheque real y valor pagado en su totalidad.

Luego devolver el cheque al Cajero.

3.6.2 Elaborar nota débito

Elaborar nota débito física por el valor pagado con concepto: Saldo pendiente del pago parcial de cheque No., firmarla y remitirla al Analista de Conciliaciones.

Analista de Conciliaciones

3.6.3. Recibir solicitud

Recibe solicitud por parte del subgerente y válida la información contenida y los soportes.

3.6.4. Grabar Novedades Financieras

Realiza el ajuste por el saldo pendiente del pago parcial de cheque con base en los soportes remitidos y lo graba ingresando a Aplicaciones a través de la siguiente ruta:

Menú: Captación

Opción: Ahorros

Sub Opción: Nov. Financieras

Sub Opción: Grabación Manual

El procedimiento se debe realizar de acuerdo a lo descrito en el Manual GESTIÓN DE NOVEDADES FINANCIERAS A TRAVÉS DE APLICACIONES

Jefe de Conciliaciones

3.6.5. Autorizar Novedades Financieras

Teniendo los soportes entregados por el usuario grabador, ingresar a Aplicaciones a través de la siguiente ruta:

Menú: Captación

Opción: Ahorros

Sub Opción: Nov. Financieras

Sub Opción: Autorizar Nov. Financiera

Consulta los ajustes por cada uno de los grabadores asociados al Autorizador logueado.

El Jefe del Área realiza la aprobación del ajuste en el aplicativo, una vez revise los soportes físicos preparados por los analistas con el detalle de las partidas por normalizar resultantes de la conciliación; si encuentra los documentos correctos firma en el físico en señal de aprobación.

Analista de Conciliaciones

3.6.6. Verificar la correcta aplicación de los ajustes

Una vez se hayan autorizado los ajustes grabados, al día siguiente verifique la correcta aplicación de los mismos adjuntando la tapa RELACION DE AJUSTES ADM con la firma del analista que verifico el proceso y el jefe de área.

En caso de aplicar un ajuste errado realiza la corrección siguiendo el mismo proceso establecido en este documento.

3.6.7. Enviar soportes de ajustes a digitalización

Los ajustes por ADM procesados durante el día son remitidos en la tula roja con la relación de envío de Ajustes para su respectiva digitalización a través de la ruta: Aplicaciones de gestión/ Imágenes - extracto de crédito (On base)/ Grupos de tipos de documentos: Movimiento Gerencia de Control y Operaciones/ Tipos de documento:

110- Notas debito cuenta ahorro y corriente

Subgerente

3.6.8. Quitar bloqueo parcial

Verificar que el ajuste ND haya sido procesado por ADM y proceder a desbloquear la cuenta, según lo descrito en el procedimiento de [bloqueos y desbloques](#).

Continuar con el Numeral [3.7](#)

3.7 PREPARAR DOCUMENTOS PARA ENVÍO

Cajero / Asesor de servicio

3.7.1. Cuadrar cheques pagados

Cuadrar los cheques pagados según el procedimiento de Cuadre de oficina.

3.7.2. Entregar cheques pagados

Entregar al Subgerente los cheques debidamente cuadrados y anulados, formato declaración de operaciones en efectivo y el poder para cobro de cheque girado a persona jurídica, si aplica.

Subgerente

3.7.3. Recibir y verificar cheques pagados

Recibir de cada Cajero los cheques pagados junto con tira de sumadora, verificando que se encuentren perforados y anulados mediante la impregnación de Zonite.

Consolidar los cheques y adjuntar la tapa documental que genera el archivo de cuadre.

3.7.4. Archivar poder presentado por el autorizado

Recibir el poder y archivar en la carpeta destinada para tal fin, para control de la oficina si es específico para un solo evento de pago de cheque o si corresponde a un poder permanente para validación por parte del Cajero cada vez que el autorizado se acerque a cobrar el cheque por ventanilla.

3.7.5. Enviar a digitalización

Enviar a digitalización la totalidad de los cheques pagados de acuerdo con lo establecido en el Capítulo [Envío de movimiento diario](#).

3.8 CAMBIO DE ESTADO DE CHEQUES CUENTA CORRIENTE

Para los siguientes casos de pago de cheques de cuenta corriente se debe solicitar al área de conciliaciones el cambio de estado siguiendo el procedimiento relacionado a continuación:

- Cuando se generen inconsistencia en la cuenta contable de caja efectivo (11050501)
- Cuando se generen inconsistencia cuenta puente ahorros (21200500)
- Cuando los cheques fueron pagados con información errada, es decir, se paga un cheque con información correspondiente a otro.

3.8.1. Identifica la causa del cambio de estado.

Realiza las validaciones respectivas e identifica la causa que origina el cambio de estado de cheque de acuerdo a los casos descritos en el numeral

3.8.2. Remitir correo

Remite correo cifrado al Jefe y Analista de oficina del área de conciliaciones indicando los siguientes datos:

- Número del Cheque
- Número de la chequera
- Valor
- Indicar el estado en que queda el cheque
- Motivo del cambio de estado
- Adjuntar imagen del cheque.

Analista de Conciliaciones

3.8.3. Recibe correo del Subgerente

Recibe solicitud por parte del subgerente y válida la información y soportes contenidos.

3.8.4. Validar estado del cheque

Realiza la consulta del estado del cheque y la cantidad de cheques que tiene la chequera a través de la ruta: aplicaciones captación /corriente/Consultas/ consulta de Cheques y cheques por chequera.

3.8.5. Generar archivo plano

Genera archivo con los siguientes parámetros:

- 9 dígitos del número de la chequera
- 7 dígitos número del cheque
- 12 ceros
- Letra indicando el estado en que queda el cheque
 - A – Activo
 - T – Bloqueado
 - P – Pago
- Cantidad de cheques que tiene la chequera
 - 005
 - 015
 - 030
 - 050
 - 100

3.8.6 Ubica archivo

Para gestionar el cambio de estado de los cheques el analista debe ubicar un archivo plano con la información del número del cheque y el estado a aplicar en la siguiente ruta: \\Carex\OpeACanjeBogota001_AhorrosyCtaCte , de la cual el sistema toma el archivo y lo aplica automáticamente en el proceso nocturno.

Al siguiente día el Analista ingresa a la ruta \\Carex\ahorrosyctacte_opeacanjebogota001 para validar la respuesta del proceso. Igualmente realiza la consulta del cheque a través: aplicaciones captación /corriente/Consultas/ consulta de Cheques para confirmar el cambio de estado

3.8.7. Envía respuesta a la oficina.

Confirma a la oficina el cambio de estado del cheque.

4. CONTABILIDAD

CUENTA	NOMBRE DE LA CUENTA	CENTRO DE COSTO	DÉBITO	CRÉDITO
PAGO CHEQUE PERSONAL AV. VILLAS				

21051500	Cuenta puente cuenta corriente	Oficina	XXX	
11050501	Efectivo Oficina	Oficina		XXX
PAGO CHEQUE DE GERENCIA AV VILLAS				
21651505	Cheques de gerencia propios	Oficina	XXX	
11050501	Efectivo Oficina	Oficina		XXX
PAGO PARCIAL DE CHEQUE 2°. PAGO				
21200500	Cuenta puente Cuenta ahorros	Oficina radicadora	XXX	
11100501	Caja Efectivo	Oficina pagadora		XXX

Movimiento de Cuenta de Ahorros

Fecha y hora: 2021-08-31 15:12

Cuenta: 009379116

Nombre: INFOMERKA LTDA

Fec. Rep.	Fec. Mov.	Jor.	Indicador	Descripción	Ciudad	Dirección	Vir. Efe.	Vir. Che.	Num. Com.	Ofi.	Nombre Oficina	Cod. Ori.	Sdo. Nvo.	caja
20210826	20210826	D	Débito	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA AVENID	BOGOTA D.C.	CRA. 15 NO. 106	9.550.000,00	0,00	2143027	030	AVENIDA 15		23.762.832,48	1046217438
20210826	20210826	D	Débito	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA SAN PA	BOGOTA D.C.	DG 109 20A 11	10.000.000,00	0,00	1959029	086	SAN PATRICIO		13.762.832,48	1046217438
20210826	20210826	D	Débito	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA AUTOPI	BOGOTA D.C.	TV 23 NO. 97-73	10.000.000,00	0,00	3545026	450	AUTOPISTA CALLE 98		3.762.832,48	1046217438
20210811	20210811	D	Débito	PAGO CHEQUE VENTANILLA OFICINA GALERI	BOGOTA D.C.	CLL. 53 NRO. 23	9.000.000,00	0,00	2143013	009	GALERIAS		30.350.800,92	1046220623

**Para su Tranquilidad
Nueva Medida de Seguridad en el Portal Empresarial del Banco AV Villas**

Conjunto Residencial Portal de Pontevedra — 900175545
Atn: Sr Marco Hernando Carrillo
Administrador

Apreciado Cliente:

Para Banco AV Villas es una prioridad que su Empresa cuente con altos niveles de seguridad y confianza al momento de transar a través del Portal de Internet Empresarial del Banco AV Villas. En consecuencia hemos implementado nuevos y mayores niveles de seguridad para tranquilidad de los usuarios registrados con acceso al Portal que incluyen la nueva tecnología Trusteer Rapport la cual complementa las actuales medidas de seguridad:

1. Un mecanismo de **autenticación** definido como **Fuerte**, en el cual un usuario combina tres variables para autenticarse ante el Sistema:

- a. Un "Usuario" asignado por la Empresa a cada persona.
- b. La "clave personal" que el mismo usuario determina (esta clave solicita cambio obligatorio cada mes).
- c. La "clave de Token" que corresponde a un número de 6 dígitos que genera el dispositivo electrónico (token) que se entrega al usuario.

2. Para reducir la probabilidad de ser víctima de suplantación y accesos no autorizados, le ofrecemos el Servicio de registro o parametrización de IP, el cual permite a su empresa registrar las direcciones IP PÚBLICAS desde las cuales realizará sus transacciones en el Portal de Internet Empresas del Banco Comercial AV Villas.

3. Adicionalmente, para hacer frente a amenazas informáticas como el software malicioso que inadvertidamente podría llegar a robar sus credenciales de acceso al Portal, el Banco ha implementado una NUEVA medida de seguridad conocida como **Trusteer Rapport**; esta tecnología debe ser descargada e instalada en cada computador desde el cual se haga uso del Portal Transaccional, brindando una protección adicional a los antivirus y antispyware que estén instalados en la máquina.

Si su Empresa ya cuenta con esta herramienta instalada en los computadores desde los cuales accede al Portal Empresarial no es necesario que la instale nuevamente.

Si requiere mayor información sobre las medidas de seguridad ofrecidas, puede comunicarse con su Gerente de Cuenta o con la Línea Audiovillas en Bogotá 444 17 77 y en el resto del país al 01 8000 51 8000.

Para nuestro Banco lo más importante es usted, por eso continuamos trabajando para ofrecerle los mejores productos y servicios con los más altos niveles de seguridad.

Cordial saludo,



HUGO E. CONTRERAS V.
Vicepresidente Banca de Empresas



RECIBIDO 27 JUL 2017



Estimado Cliente:

Recomendaciones de Uso:

Le sugerimos seguir las siguientes recomendaciones para el manejo su chequera:

- Evite girar cheques al portador. No entregue cheques a personas desconocidas.
- No deje espacios en blanco que permitan hacer intercalaciones, ni ponga sellos por anticipado, si los utiliza.
- Acostúmbrase a cruzar los cheques; no los llene con máquina de escribir, ni con bolígrafo de tinta borrrable.
- No utilice la parte inferior de cada cheque, para evitar daños en la banda MICR.
- No deteriore los bordes; no los quiebre ni los perforo; esto puede facilitar la adulteración del cheque.
- No efectúe impresiones mecánicas de protección que perforen los cheques.
- Al endosar cheques para consignar, estampe su firma, número de documento de identificación y el número de su cuenta.
- En lo posible reclame usted mismo su chequera; en caso contrario, hágalo por intermedio de personas que le merezcan su absoluta confianza.
- Al recibir su chequera, compruebe que el número de cheques del talonario están completos y que se encuentre el cupón de Solicitud de Nueva Chequera.
- Guarde en un lugar seguro su chequera e informe inmediatamente por escrito al Banco su pérdida o hurto.
- En los cheques girados a sociedades o personas jurídicas escriba claro en el cheque "NO NEGOCIABLE" o "PÁGUESE AL PRIMER BENEFICIARIO" para limitar su uso.

Recomendaciones de Seguridad:

- Siempre verifique el número de cheques cuando reciba una nueva chequera.
- Restrinja el cobro de cheques por ventanilla, estampando a todos los cheques cruce restrictivo (cruzado).
- Realice arques periódicos a los cheques en blanco.
- Nunca guarde o mantenga cheques en blanco ya firmados o sellados así estén en caja fuerte.
- Evite dejar espacios en blanco al llenar un cheque.
- Defina condiciones de manejo para el momento del pago o restrinja la negociabilidad del cheque (confirmación, no pagos por ventanilla, entre otros).
- Evite que personas no autorizadas conozcan datos como saldos, firmas autorizadas, transferencias de nómina, solicitudes de chequeras en trámite.
- Verifica frecuentemente el saldo y sus estados de cuenta.
- La chequera debe ser resguardada en un lugar seguro preferiblemente en caja fuerte o cajilla de Seguridad.
- En caso de robo o extravío de cheques, realice de inmediato el bloqueo por cualquiera de nuestros canales disponibles: Internet, línea de Audiovillas 444 1777 en Bogotá o 01 8000 51 8000 Línea Nacional o en una sucursal de nuestra red de oficinas.

NUMERO DE CUENTA



Bogotá D.C.

NIT. 860.035.827-5

800089607

Señores

INFOMERKA LTDA

Atte. JOSE MARIA MESA JARAMILLO

KR 27 A NO 53 06 OF

BOGOTA D.C.

Para su Tranquilidad Nuevas Medidas de Seguridad En nuestro Portal Empresarial AV Villas

Apreciado Cliente:

En el Banco AV Villas entendemos que su Empresa requiere altos niveles de seguridad y confianza al momento de transar a través de nuestro portal de Internet para Empresas. Para nosotros también es una prioridad y por esto hemos implementado nuevos y mayores niveles de seguridad relacionados con los usuarios registrados con acceso al Portal, que le darán la tranquilidad que su Empresa necesita.

Por lo anterior solicitamos que a través del Módulo Administrador por la opción de perfiles, ingrese y valide los atributos de los diferentes usuarios tanto primarios como secundarios registrados en el portal de BBS de manera que:

- Actualice los niveles y atribuciones de cada uno.
- Deshabilite los usuarios inactivos o retirados.

Adicionalmente es indispensable que a través del Módulo Administrador, el Usuario Primario o Administrador siga estos pasos y registre los siguientes privilegios de seguridad:

1. Matricule la dirección IP pública de salida de internet para controlar los equipos a través de los cuales cada usuario puede ingresar al Portal. **Este es uno de los niveles de seguridad más importantes** ya que evita conexiones no permitidas que puedan atentar contra la información y los recursos de sus cuentas. Anexamos un instructivo de cómo realizar esta matrícula.
2. Asigne a los usuarios horarios de acceso al Portal.
3. Para las transacciones monetarias habilite un Usuario que prepare la transacción y otro Usuario diferente (el sistema permite hasta dos) que apruebe la transacción de manera que tenga controles duales.

Queremos recordarle que nuestro Portal cuenta con un mecanismo de autenticación definido como **Fuerte**, en el cual un usuario combina tres variables para autenticarse ante el Sistema:

1. Un "Usuario" asignado por la Empresa a cada persona.
2. La "clave personal" que el mismo usuario determina (esta clave solicita cambio obligatorio cada mes).
3. La "clave de Token" que corresponde a un número de 6 dígitos que genera el dispositivo electrónico (token) que se entrega al usuario.

El Portal exige Token a todo usuario con acceso a los módulos transaccionales monetarios motivo por el cual lo invitamos para que cada vez que tenga la necesidad de crear un nuevo usuario, recuerde solicitar el Token de Seguridad al Gerente Comercial del Banco y además a realizar la matrícula de la(s) dirección(es) IP y los perfiles de seguridad descritos en esta comunicación.

Of. 303

Infomerka Ltda.

8-Julio/2013