

Señores

BANCO BBVA BOGOTA

Defensoría al consumidor financiero

Carrera 9 No. 72-21 piso 6.

La Ciudad.

**ASUNTO: DERECHO DE PETICIÓN ARTICULO
23 C. N. 13 Y S.S. DEL C. P. A. C. A.**

HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA, mayor edad, con domicilio en la CALLE 12 A N° 71B – 61. APTO 601. BLOQUE 19, CONJUNTO RESIDENCIAL MIRADOR DE CASTILLA II – BARRIO VILLA ALSACIA DE BOGOTA, identificado como aparece al pié de mi firma, muy comedidamente me dirijo a ustedes, haciendo uso de mi derecho fundamental consagrado en el ARTÍCULO 23 DE LA CARTA MAGNA y 13 y S.S. del CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO, con base en los siguientes:

I - HECHOS

- 1) Que en fecha 12 de agosto de 2.019, personas inescrupulosas empleando mi nombre y mi número de cedula realizaron por una página web de internet una solicitud de préstamo a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, por la suma de **DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000)**, con un plazo de pago de doce (12) días, hecho por el cual la compañía prestamista le otorgo número 41410.
- 2) Que de acuerdo con la información entregada por la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, la fecha de vencimiento para el pago del préstamo mencionado era el día 25 de agosto de 2019, situación por la cual a la fecha el crédito asciende a la suma de **QUINIENTOS DIECISEIS MIL DOSCIENTOS SETENTA Y DOS PESOS (\$516.272)** (Que incluyen capital e intereses), motivo por el cual la **COMPAÑÍA** prestamista reporto el crédito adeudado a las centrales de riesgo "**DATA CREDITO**", ocasionándome perjuicios y dañando mi vida crediticia.
- 3) De acuerdo con la respuesta dada el 25 de noviembre de 2019 al derecho de petición enviado el 01 de noviembre del presente año a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, ellos manifiestan en su respuesta (página 3). (...) que los clientes llenan un formulario en línea donde detallan su perfil: datos generales, demográficos, estado civil, dependientes, estudios e información de trabajo, adicionalmente se detallan dos referencias y datos de ingresos y egresos" (...) "**Detallan también el banco y la cuenta donde quieren recibir el desembolso**" (...).
- 4) Igualmente expresan en su respuesta que: "Cuando se genera el crédito, se realizan 5 filtros seguridad para validar la identidad del mismo con la cuenta bancaria del cliente en nuestro portal, ..."el **Banco BBVA**, nos confirmó que el número de cédula, nombre del titular, tipo de cuenta, numero de cuenta y nombre del banco (...), del señor **HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA** estaban correctos y por eso RapiCredit procedió a realizar el desembolso"

- 5) Establecen en su contestación que el crédito número 411410 otorgado por la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, fue desembolsado el día 13 de agosto de 2019 a la cuenta Bancaria de Ahorros número 3134680051 del Banco BBVA, y la compañía prestamista recalca lo siguiente: (...) "**Cabe recordar que para proceder a realizar el desembolso, el banco nos debe confirmar que los datos suministrados coincidan y estén correctos**" (...).
- 6) De acuerdo con lo expresado por la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, en la contestación del derecho de petición al supuesto usurpador de mi identidad, la compañía citada le exigió abrir una cuenta, hecho por el cual recurrieron a esta entidad Bancaria y abrieron la **CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NÚMERO 3134680051**, lo que hace presumir que para abrir esa cuenta de ahorros el **BANCO BBVA**, le exigió a esa supuesta persona que estaba usurpando mi identidad algunos trámites, y requisitos, tales como: firma de varios documentos, huella dactilar en los documentos firmados de forma biométrica, referencias personales y familiares, fotografía por biometría, firma de autorización para consulta a las centrales de riesgo y por ende le entregaron una tarjeta debito para el manejo de la cuenta, que presumo por obvias razones y como es de pleno conocimiento por todo el mundo que están exigencias de seguridad son rigurosas.
- 7) Sin embargo, considero que habiendo sido víctima de una suplantación de identidad en este caso las exigencias de seguridad del **BANCO BBVA**, fueron vulneradas por **acción u omisión** por parte de los asesores encargados de la apertura de las cuentas de ahorro, ya que dicha identidad no fue verificada por estos, por lo tanto son cómplices en la violación del derecho a la intimidad bancaria y al Habeas Data, ya que se afectó mi buen nombre respecto de mi vida crediticia, puesto que, estoy reportado en las centrales de riesgos, por un préstamo que yo no hice.
- 8) Es de aclarar, que actualmente la Superintendencia Bancaria tiene pleno conocimiento de la **SUPLANTACION DE IDENTIDAD ART. 269 G - DEL CÓDIGO PENAL LEY 599 DEL 2000**, ilícito del cual fui objeto, puesto que el derecho de petición que fue enviado a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, también le fue enviado a la Superintendencia Financiera y a la Superintendencia de Sociedades, remitiendo las diligencias a la Superintendencia de Industria y Comercio, quienes al igual tienen conocimiento del hecho ocurrido

II - PETICIONES

De acuerdo con los hechos narrados, solicitó muy concretamente lo siguiente:

PRIMERA: Qué se me informe detalladamente en forma escrita que requisitos exigen en el **Banco BBVA** para la apertura de una cuenta de Ahorros.

SEGUNDA: De acuerdo con la anterior petición, se envíen los documentos exigidos por el **Banco BBVA** con los cuales supuestamente yo abrí la cuenta de ahorros número **3134680051**.

TERCERA: De igual forma se me informe de forma escrita que filtros de seguridad exige el **Banco BBVA** para validar la identidad de una persona que quiere abrir una cuenta de ahorros en dicha entidad.

CUARTA: De la misma manera solicito muy respetuosamente se indique de forma detallada si al haber solicitado la apertura de una cuenta bancaria se realizó la **SEGURIDAD BIOMETRICA**, necesaria para este tipo de trámites bancarios como lo exigen las entidades en estos casos.

QUINTA: Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación toda la documentación exigida por ustedes que reposa en su archivo relacionada con la apertura de la **cuenta de ahorros número 3134680051**, con el objeto de iniciar la denuncia penal por **SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y POR ABUSO DE CONFIANZA** ante las fiscalías de Bogotá.

SEXTA: Que se envíe de forma rápida a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, comunicación donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respecto de mi vida crediticia.

SEPTIMA: Se comunique muy concretamente a través de su respuesta lo siguiente:

- a. Bajo qué procedimiento el **Banco BBVA** entregó la Tarjeta Debito al solicitante.
- b. Indicar detalladamente qué persona del **banco BBVA** asignó la **CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NÚMERO 3134680051** para consignar los dineros del préstamo.
- c. Indicar detalladamente a qué persona se le entregó la tarjeta debito y la asignación de la clave para retirar los dineros del préstamo.
- d. Qué persona o asesor del **Banco BBVA** entregó la tarjeta debito y su clave.
- e. Porque se entregó la tarjeta debito por parte del funcionario del **Banco BBVA** sin analizar los datos de seguridad exigidos por la entidad y la identificación Biométrica del tarjeta-habiente.

III – ANEXOS

Con el fin de que sea tenido en cuenta como medio de prueba, envíe el siguiente documento:

1. Respuesta de fecha 25 de noviembre de 2019, dada por la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.** (Siete (7) folios).
2. Contrato de **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.** (Dieciséis (16) folios).
3. Poder de la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.** (Cuatro (4) folios)
4. Formato de autorización del mandato con fianza y reporte ante Centrales de riesgos de la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.** (Cuatro (4) folios)
5. Información registrada en el sistema de la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, respecto de la solicitud del crédito (dos (2) folios)
6. Respuesta de la Superintendencia de Sociedades N° 2019 - 01 - 406035 del 12 de noviembre de 2019 (Dos (2) folios)
7. Respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia con radicación N° 2019152220 - 001 - 000 de fecha 08 de noviembre de 2019 dando traslado a la Superintendencia de Industria y Comercio. (Tres (3) Folios)

8. Respuesta de la Superintendencia Financiera de Colombia con radicación N° 2019152220 - 002 - 000 de fecha 12 de noviembre de 2019, contestando el Derecho de Petición (01 de noviembre de 2019) (Dos (2) Folios).

IV - NOTIFICACIONES

LAS RECIBO EN: LA CALLE 12 A N° 71B - 6. APTO 601. BLOQUE 19. CONJUNTO RESIDENCIAL MIRADOR DE CASTILLA II, BARRIO VILLA ALSACIA - BOGOTÁ.
Correo electrónico: hugo.a.gonzalez.b@gmail.com

Cordialmente,



HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA
C. C.80.777.340 de Bogotá.

Señores

BANCO BBVA BOGOTA

Sección Trámites de cuentas de Ahorro

La Ciudad.

REF: REPLICA AL DERECHO PETICIÓN ART.

23 C. N. 13 Y S.S. DEL C. P. A. C. A.

NÚMERO DE RADICADO B.B.V.A. B06470919

NÚMERO DE RADICADO S.F.C. 2019165453

HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA, mayor edad, con domicilio en la CALLE 12 A Nº 71B - 61. APTO 601. BLOQUE 19, CONJUNTO RESIDENCIAL MIRADOR DE CASTILLA II - BARRIO VILLA ALSACIA DE BOGOTA, identificado como aparece al pié de mi firma, muy comedidamente me dirijó a ustedes, haciendo uso de mi derecho fundamental consagrado en el **ARTÍCULO 23 DE LA CARTA MAGNA y 13 y S.S. del CÓDIGO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**, con base en los siguientes:

I - HECHOS

- 1) En fecha 28 de noviembre de 2019, radique vía correo electrónico defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co del BANCO BBVA un derecho de petición, el cual el banco le dio el número de radicado **B06470919**, petición en el cual se le exigía respuesta muy puntual a siete (7) peticiones, incluyendo en la séptima petición cinco (5) literales.
- 2) El derecho de petición mencionado fue contestado el día 18 de diciembre de 2019, pero no se dio respuesta a todas las inquietudes solicitadas en el mismo, es decir, que no fue contestado de fondo, hecho por el cual se viola el derecho fundamental contenido en el artículo 23 de la Constitución Nacional, el cual esta respaldado por la Corte Constitucional, que ha establecido al respecto del derecho de petición, lo siguiente:

EL DERECHO DE PETICIÓN.

(...) Abundante ha sido la jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de características esenciales y naturaleza del derecho de petición, alcance e importancia de este derecho fundamental cuyo núcleo esencial reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, tiene como presupuesto esencial una de dos circunstancias: (i) Una pronta respuesta por parte de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud y (ii) Una respuesta de fondo a la petición planteada, sin importar que la misma sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario. **En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación - circunstancia (i); o bien que habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente (...)**

Ha de entenderse, entonces, que existe vulneración del núcleo esencial de este derecho, cuando la entidad correspondiente no emite respuesta en un lapso que en los términos de la Constitución se ajuste a la noción de una "pronta resolución" o cuando la supuesta respuesta se limita a evadir la petición planteada, "al no dar una solución de fondo al asunto sometido a su consideración".

LAS CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

Bajo la circunstancia en la cual se ha elevado derecho de petición, la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos:

- a. Ser oportuna;
- b. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado;
- c. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

- 3) Si, bien es cierto, que ustedes contestan oportunamente la petición dentro de los términos de ley, también es cierto que ustedes no dan respuesta a cada una de las solicitudes contenidas en el documento, hecho por el cual estarían incurso en la violación de este derecho fundamental, por otro lado, ustedes guardan una reserva bancaria para quienes abrieron una cuenta en pro de defraudar a las personas y poner en tela de juicio la vida crediticia de las personas que somos objeto de estas suplantaciones.
- 4) Ustedes en una de las respuestas dadas argumentan que los dineros en el monto de **DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL (\$249.000) PESOS** se encuentran depositados en su Banco, por que ustedes congelaron dicha cuenta, lo cual quiere decir que ustedes tienen conocimiento que se trato de una suplantación, sin embargo, ustedes exigen que yo **HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA** retire los dineros en ese monto y que se lo consigne a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, me niego a tal solicitud, ya que al hacerlo, es como asumir que yo fui el que me valí de esos dineros, inconformidad que manifesté cuando hable con una de las asesoras del Banco días anteriores a su respuesta, quien le di los datos de la entidad prestamista para que directamente consignaran esa cantidad y admitieran que existió fraude ya que de esta forma podría cancelar la deuda que realizaron con la suplantación y así recuperar mi buena vida crediticia.
- 5) Por otro lado, de acuerdo la respuesta donde indican congelaron la cuenta que contiene los dineros en ese monto, quiere decir, que con esto asumen que se trato de una suplantación, sin embargo, no asumen la responsabilidad que les compete ya que ustedes permitieron que los suplantadores abrieran el día 13 de agosto de 2019 la cuenta Bancaria de Ahorros número 3134680051, sin ejecutar el trabajo que les compete respecto de los filtros de seguridad, ya que no se verificó realmente si al otro lado de la aplicación (App) BBVA móvil, estaba la persona natural que dice ser, abriendo cuentas fraudulentas ante el Banco.
- 6) En cuanto al anterior punto, se debe tener en cuenta que:
 - a. El número de la línea registrada con el cual abrieron la cuenta de ahorros **3134680051**, no me pertenece y de acuerdo a mis investigaciones pertenece a una empresa que se denomina "AQUILLAMAS" identificada con el numero de Nit. 830092416 con la cual no tengo ninguna relación; la falta de verificación en la titularidad de la línea telefónica es una gran falla, la cual debería ser uno de los filtros existentes en su aplicación.

- b. En cuanto a la línea telefónica, solo he tenido un número teléfono por mas de 10 años, que corresponde a la línea **3153970516**, en la cual aparezco como titular y no tengo ninguna otra línea.
 - c. Mi cedula de ciudadanía es un documento personal e intransferible, la única forma para haber realizado esta estafa es por medio de copias fraudulentas.
 - d. A pesar de que según ustedes hay un escaneo del código de barras directamente sobre la cedula, es de saber que la App presenta problemas recurrentes en la lectura de este código.
 - e. Por ultimo, lastimosamente no soy la única persona que presenta este tipo de problemas fraudulentos por falta de filtros en la aplicación de BBVA móvil, lo cual debería ser revisado minuciosamente por la superintendencia financiera o el ente responsable.
- 7)** Dentro del derecho de petición radicado el día de 28 noviembre de 2019, en el numeral sexto (6º) se solicitaba lo siguiente: (...) **SEXTA: "Que se envíe de forma rápida a la COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S., comunicación donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respeto de mi vida crediticia"** (...), esta petición siendo una de las más importantes, sino la más importante, el banco omitió dar respuesta de fondo, causando con su silencio daños a mi buen nombre.
- 8)** De hecho es importante recalcar que la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, desembolso el día 13 de agosto de 2019 el crédito número **411410** otorgado por la a la cuenta Bancaria de Ahorros número 3134680051 del **Banco BBVA** los cuales a la fecha han causados unos intereses, pero es de aclarar que dicha entidad **CREDITOS RAPIDOS**, exige que se le depositen los dineros en el monto que se mencionó anteriormente, al igual exigen para subsanar la anomalía que el **BANCO BBVA** admita que existió un fraude a través de una misiva dirigida a ellos donde se explique que la cuenta donde depositaron los dineros fue abierta de forma fraudulenta.

II - PETICIONES

De acuerdo con los hechos narrados, solicité muy concretamente lo siguiente:

PRIMERA: Qué se comunique de forma escrita por parte del **Banco BBVA** a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, por lo que existió un **FRAUDE** el día 13 de agosto de 2019 en la apertura a la cuenta Bancaria de Ahorros número 3134680051 donde se depositaron los **DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$249.000)** del crédito número **411410**, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respeto de mi vida crediticia.

SEGUNDA: De acuerdo con la anterior petición, se depositen los dineros mencionados a nombre de la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, a la cuenta que ellos indiquen con el objeto que me sea restituido mi buen nombre en las centrales de riesgo

TERCERA: Igualmente solicito muy comedidamente se detalle el proceso de verificación realizado para asegurar la autenticidad a través del número telefónico. Es decir, cómo se aseguran que el teléfono es de quién dice ser.

CUARTA: Subsidiariamente se me informe al igual la razones o el por qué el banco BBVA tomo la determinación de congelar el pago de los dineros en el monto de los **DOSCENTOS CUARENTA Y NUEVA MIL PESOS (\$ 249.000)** que reposan en el banco, ya que como lo notificaron en la respuesta del derecho de petición con número de radicado **B06470919**, no hubo ningún fraude en la apertura de la cuenta.

QUINTA: Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación la copia de la respectiva comunicación debidamente radicada, junto con el recibo de consignación de los dineros en el monto tanta veces mencionado.

III – ANEXOS

Con el fin de que sea tenido en cuenta como medio de prueba, envío el siguiente documento:

1. Respuesta de fecha 17 de Diciembre de 2019, dada por el **BANCO BBVA (Nueve (9) folios)**.

IV - NOTIFICACIONES

LAS RECIBO EN: LA CALLE 12 A N° 71B – 6. APTO 601. BLOQUE 19. CONJUNTO RESIDENCIAL MIRADOR DE CASTILLA II, BARRIO VILLA ALSACIA – BOGOTÁ.
Correo electrónico: hugo.a.gonzalez.b@gmail.com

Cordialmente,



HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA
C. C.80.777.340 de Bogotá.

890

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

80.777.340

NUMERO

GONZALEZ BOCANEGRA

APELLIDOS

HUGO ALEXANDER

NOMBRES

[Handwritten signature]
FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 18-MAR-1983
BOGOTA D.C.
(CUNDINAMARCA)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.77

ESTATURA

O+

G.S RH

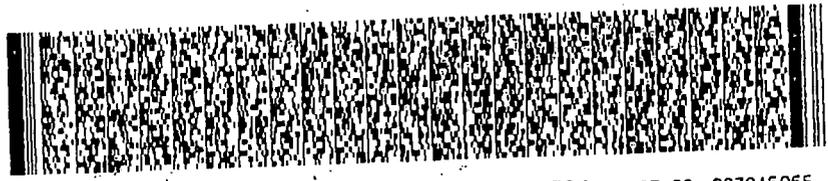
M

SEXO

22-MAR-2001 BOGOTA D.C.

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

[Handwritten signature]
REGISTRADOR NACIONAL
JUAN CARLOS GALINDO VAJIA



A-1500117-43159292-M-0080777340-20070416

0150407106B 02 227045055

17-11

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.
Asesores Legales

DCJMVJ
Bogotá D.C., diciembre 17 de 2019

Señor
HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA
hugo.a.gonzalez.b@gmail.com

REF: **B06470919**
HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA
8 - CUENTA DE AHORRO
540- SUPLANTACIÓN PRESUNTA PERSONA

Respetado Señor,

GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ, actuando como Defensor del Consumidor Financiero del **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**, nombrado por la Asamblea General de Accionistas celebrada el 27 de Marzo de 2012, que consta en Acta No. 90, en cumplimiento de las disposiciones legales consagradas en el Decreto 2555 de 2010, dentro de la queja presentada por el señor **HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA**, en adelante **EL PETICIONARIO**, contra el **BANCO COLOMBIA S.A.**, en adelante **EL BANCO**, procedo a emitir la siguiente decisión, con fundamento en los siguientes:

1. HECHOS

1.1. Del contenido de la queja presentada

El PETICIONARIO presentó escrito de queja mediante el cual manifiesta inconformidad con EL BANCO por la apertura de una cuenta de ahorros online la cual indica no fue solicitada ni autorizada. Por lo anterior solicita la revisión de su caso.

1.2. De la respuesta suministrada por EL BANCO

Esta Defensoría requirió a EL BANCO con el fin de que se pronunciara sobre la solicitud elevada y enviara información, al respecto informó lo siguiente:

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

48
12

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S. Asesores Legales

Adelantadas las revisiones correspondientes, se estableció que para el día 12 de agosto del año en curso, se efectuó la apertura del depósito electrónico No. 1000-882240 trámite que fue adelantado a través de la aplicación BBVA Móvil del Banco; en su momento el depósito electrónico en mención fue asociado al número de celular 3134680051:

Fecha	Transacción	Producto Origen
12/08/2019	Alta Deposito Electrónico No Cliente	1000-882240

Considerando que la apertura del depósito electrónico fue realizada a través de la aplicación Móvil del Banco, es importante mencionar el proceso que se adelantó para realizar lo anterior.

- Ingresa BBVA móvil.
- Selecciona Productos para ti en el menú principal.
- Se Ingresa el tipo y número de documento de identidad y fecha de expedición de la cedula.
- Se ingresa los datos para activar el usuario en el cual se indica el número de celular 3134680051.
- Se selecciona contratar ahora.
- Se presiona crear ahora y se aceptan los términos y condiciones.

Considerando que la apertura del depósito electrónico fue realizada a través de la aplicación Móvil del Banco, se estableció que el cliente figura dado de alta en la misma desde el pasado 12 de agosto del año en curso, por lo que es importante mencionar el proceso que se adelantó para realizar lo anterior.

Inicialmente se debe efectuar la descarga de la aplicación móvil en un equipo celular, con la aceptación de los términos y condiciones del servicio, proceso que puede variar según el tipo y gama del dispositivo empleado.

Una vez efectuado lo anterior, el cliente debe realizar la creación y confirmación de la contraseña de acceso, la cual debe estar compuesta por letras y números con una longitud de 8 posiciones, esta clave se constituye en la firma electrónica del canal, la cual es de conocimiento y uso exclusivo del cliente.

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

29
13

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S. Asesores Legales

Posteriormente, el Banco efectúa la remisión automática y sin intervención de funcionario alguno, del código de activación del canal, vía SMS al número celular ingresado por el cliente al momento de diligenciar la información del formulario de solicitud de apertura de cuenta de ahorros Online. Este código de activación consiste en una OTP (One Time Pass-Word) o clave de único uso, cuyo tiempo de vigencia está limitado.

Luego en el equipo celular donde fue descargada la aplicación, se activa en la pantalla respectiva el campo para digitar el código de activación enviado, el cual es ingresado por el cliente, el sistema verifica la información del código, que corresponda al asignado y que el mismo no se encuentre vencido.

La aplicación Móvil procesa la información ingresada y genera una pantalla emergente indicando que la activación a BBVA móvil fue exitosa.

El Código para efectuar la activación del canal Móvil fue enviado el día 13 de Agosto del año en curso, al número celular 3134680051 registrado anteriormente. A continuación se detalla la información del SMS enviado.

20190813;12:27:06,540;Mensaje SMS Cod.cliente:10414587 enviado a:3134680051
Ticket:03530279 Mensaje:NO LO COMPAXXXXXXXXXXODIGO: 22215641,ESTIMADO
CLIENTE,ESTE ES EL CODIGO DE ACTIVACION BBVA MOVIL,REMITIDO EL 2019-08-13 A LAS
12:26.BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo de Transaccion:0001 Codigo de canal:09
Operador: Inalambria

Es importante mencionar que para el día 14 de Agosto de 2019, se registra una reactivación en la aplicación móvil, por la opción de olvido de contraseña, siendo válido mencionar que igualmente el código de activación correspondiente fue enviado al número celular 3134680051.

20190814;15:33:57,834;Mensaje SMS Cod.cliente:10414587 enviado a:3134680051
Ticket:47420473 Mensaje:NO LO COMPAXXXXXXXXXXODIGO: 91684378,ESTIMADO
CLIENTE,ESTE ES EL CODIGO DE ACTIVACION BBVA MOVIL,REMITIDO EL 2019-08-14 A LAS
15:33.BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo de Transaccion:0001 Codigo de canal:09

Ahora, para realizar operaciones a través de BBVA Móvil se requiere habilitarse transaccionalmente en la aplicación, para ello el sistema al evidenciar que se está intentando realizar una transacción monetaria, indica que será enviado vía SMS, de manera automática el código de activación transaccional al número celular del cliente previamente registrado. Este código de activación consiste en una OTP (One Time Pass-Word) o clave de único uso, cuyo tiempo de vigencia está limitado.

Luego en el equipo celular donde fue descargada la aplicación, se activa en la pantalla respectiva el campo para digitar el código de activación transaccional enviado, el cual es

ingresado por el cliente, el sistema verifica la información del código, que corresponda al asignado y que el mismo no se encuentre vencido.

El Código para efectuar la activación transaccional en el canal BBVA Móvil fue enviado el día 14 de Agosto del año en curso, al número celular 3134680051 registrado en el Banco para el servicio de alertas y mensajería.

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S. Asesores Legales

20190814;15:38:37,162;Mensaje SMS Cod.ciente:10414587 enviado a:3134680051
Ticket:42271857 Mensaje:NO LO COMPAXXXXXXXODIGO: 80297100,ESTIMADO
CLIENTE,ESTE ES EL CODIGO DE ACTIVACION BBVA MOVIL,REMITIDO EL 2019-08-14 A LAS
15:38.BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo de Transacción:0001 Código de canal:09
Operador: Inalambria

Una vez realizado lo anterior, el cliente procede a crear una nueva clave, denominada de operaciones para confirmar las transacciones que efectúa a través del canal.

Para el día 13 de agosto del presente año, al depósito electrónico No. 1000-882240 fue realizado un abono, el cual se detalla a continuación.

Fecha	Abono Compañía	Producto Origen
13/08/2019	Compañía de Credito	1000-882240

El día 14 de agosto de 2019 se realizó una operación de transferencia entre depósitos electrónicos a través de la aplicación móvil.

Fecha	Hora Trx	Transacción	Producto Origen	Producto Destino	Monto de Trx
14/08/2019	15:43:40	Transferencia Cuenta BBVA	1000-882240	1000-886746	\$ 249.000,00
				Total	\$ 249.000,00

Producto de las gestiones de monitoreo transaccional adelantadas por el Banco, con ocasión de la realización de la operación de transferencia, en su momento se logró condicionar y recuperar la suma de \$249.000,00 los cuales serán devueltos a el deposito electrónico No.100-8822240 a más tardar el próximo 18 de diciembre del año en curso.

La transferencia, efectuada a través de la aplicación Móvil, fueron notificados al correo electrónico registrado boca2001@hotmail.com así como también al buzón de notificaciones de la aplicación BBVA Móvil como se detalla a continuación:

20190814;15:43:09,980;Codigo cliente: 10414587 Mensaje email enviado correctamente a:
boca2001@hotmail.com Tipo de Transaccion: 0503 Codigo de canal: 09

20190814;15:43:10,135;Mensaje PUSH Cod.ciente:10414587 enviado a:3134680051
messageId:4587080150101 mensaje:ESTIMADO CLIENTE. EL 2019-08-14 A LAS 15:43.
REALIZASTE TRANSFERENCIA POR \$249.000.00 DESDE EL DINEROMOVIL No.XXX0051 AL
DINEROMOVIL No.XXX4596. BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo Transacción:0503 Codigo
canal:09

27
13

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S. Asesores Legales

En conclusión, la persona que ejecutó la apertura y la transacción de transferencia, tuvo a su alcance y utilizó las herramientas, e información, toda vez que pues de lo contrario no hubiera podido acceder al sistema y realizar tales transacciones.

A la fecha no ha sido posible efectuar la cancelación del depósito electrónico, toda vez que registra un saldo a su favor por valor de \$249.000,00 por concepto de la recuperación de la transferencia realizada el 14 de agosto, por lo tanto procedimos a efectuar el bloqueo del depósito electrónico No.1000-882240 y los canales para que no puedan hacer uso del mismo, información que podrá ser validada a través de cualquier Oficina del Banco.

Como recomendación le sugerimos al cliente acercarse a la entidad gestora del crédito generado a nombre del cliente, en este caso Compañía de Crédito y solicite por medio de esta entidad el reintegro del saldo a favor que se encuentra en el depósito electrónico para que sea abonado a ese crédito y así poder continuar con el trámite correspondiente ante dicha entidad.

Por lo anteriormente expuesto y luego de revisadas las circunstancias de tiempo, modo y lugar de ocurrencia de estos hechos, así como al haber estudiado el material recopilado sobre el particular, nos permitimos manifestar que no hay razones que permitan determinar que existió responsabilidad del Banco frente a la realización de la apertura de los productos antes señalados.

Para respaldar la misma anexamos la siguiente documentación:

- Alta Bbva Movil extraido del aplicativo 3270 en este se registra la creación del cliente para el manejo y/o usa de aplicación Banca Móvil.

2. CONSIDERACIONES Y CONCEPTO DEL DEFENSOR

Una vez estudiado el escrito de queja y el pronunciamiento de EL BANCO frente al mismo, esta Defensoría presenta las siguientes consideraciones:

En primer lugar, EL BANCO informó que el día 12 de agosto del año en curso, se efectuó apertura de la cuenta de ahorros Online terminada en No.****2240, esto a través de la aplicación BBVA Móvil.

Se pone de presente que para darse de alta y hacer uso del servicio de BBVA móvil se requiere:

- Suministrar información como número de cédula, fecha de expedición, fecha de nacimiento, dirección, país, email, teléfono etc.
- Creación de contraseña
- Suministrar código de activación remitido vía SMS al número móvil relacionado
- Aceptación de términos y condiciones. Etc.

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

ZZ
16

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

Por otro lado para la creación y apertura de la cuenta de ahorros Online del Banco BBVA Colombia se requiere descargar y tener acceso a BBVA móvil así como también información de custodia personal como lo son los datos contenidos en su cédula de ciudadanía, información puesta a disposición de los clientes a través de <https://www.bbva.com.co/>

Cuenta en Línea

¿Quiénes pueden abrir una Cuenta en Línea? ▾

¿Qué información o documentos necesito para abrir mi Cuenta en Línea? ▲

- Descargar BBVA móvil
- Necesitas tener a la mano tu cédula y conocer el NIT de la empresa donde trabajas, si vas a abrir una cuenta de nómina
- Sólo necesitas tu cédula si quieres una cuenta de ahorros

En adición a lo anterior, se tuvo conocimiento que para la contratación del producto, se efectuó el siguiente procedimiento:

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.
Asesores Legales

- Se debe descargar la aplicación del Banco BBVA Móvil.
- Con el ingreso del número de identificación, se valida si la persona es no cliente del Banco.
- Se realiza la captura de Device ID, datos del dispositivo que hace que el cliente sea único, esto permite una vinculación digital del cliente por cada dispositivo (única app por celular).
- Luego se procede con la elección del producto, subproductos disponibles y autorizaciones (aceptación de términos y condiciones, producto, habeas data y canal).
- Posteriormente, mediante el dispositivo móvil se procede con el escaneo del código de barras de la cédula del usuario interesado; en este punto se capturan los siguientes datos:
 - Nombres y apellidos
 - Género
 - Fecha de nacimiento
 - Departamento de nacimiento
 - Ciudad de nacimiento
- Adicionalmente se valida online, contra bases de datos (Cifin) que:
 - Que la cédula exista
 - Que la persona esté viva
 - Que tenga datos registrados

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.

Asesores Legales

- Es importante mencionar que la fecha de expedición del documento es ingresada de manera manual por el usuario en uno de los campos requeridos dentro del proceso de vinculación, dato que se contrasta en línea contra las bases de CIFIN con el fin de realizar una segunda validación de identidad. Si este dato no corresponde, no es viable continuar con el proceso de contratación.
- Como verificación adicional, se efectúan cinco (5) preguntas de seguridad al usuario para validar su identidad y confirmar que la persona no está siendo suplantada, toda vez que las respuestas son de conocimiento exclusivo del usuario (cuestionario confronta, el mismo que opera en Oficinas del Banco).
- También se debe realizar un ingreso de datos básicos y económicos requeridos para la vinculación; ejemplo, ocupación, actividad económica, lugar de residencia, origen de recursos.
- Luego el cliente confirma los datos básicos del alta de la cuenta:

Oficina de gestión: El cliente selecciona la Sucursal del Banco a la cual quiere segmentar, en línea, el contrato de cuenta que esta suscribiendo.

Lugar de entrega de la tarjeta débito: Puede solicitar que se envíada a la dirección de domicilio registrado, o en la Sucursal del Banco que eligió como gestora.

- Por último, para la activación del canal recibe en el número celular registrado una OTP que debe ingresar en el campo respectivo y debe proceder con la creación de una contraseña de ingreso al canal; la creación de la cuenta se confirma con el envío de una certificación, a la dirección de correo registrada.

Vale la pena indicar que adicional a lo anterior, el usuario supero satisfactoriamente el cuestionario (confronta) realizado.

EL BANCO informó que el usuario superó satisfactoriamente el cuestionario realizado, es decir, que para la formalización o contratación de la cuenta online en el presente caso, fue ingresada y/o confirmada información confidencial propia de EL PETICIONARIO.

Finalmente, sobre el particular, la Superintendencia Financiera a través de la Circular Externa 025 de 2018 fijó condiciones especiales para la apertura de cuentas de ahorros con trámite simplificado en las cuales se estipula lo siguiente:

(...)Para la apertura de las cuentas de ahorros con trámite simplificado, los establecimientos de crédito deben contar como mínimo con la siguiente información contenida en el documento de identidad de los clientes: nombre completo, número de identificación y fecha de expedición del respectivo documento.(...)

Ahora bien, respecto a su solicitud de acreditarse por parte de EL BANCO que la apertura de la cuenta se efectuó de manera fraudulenta, la entidad informó que la cuenta fue bloqueada y los recursos en ella pueden ser retirados por EL PETICIONARIO para ser abonados al

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

25
19

DAJUD FERNÁNDEZ S.A.S.
Asesores Legales

crédito otorgado por la entidad financiera externa. Posterior al retiro de los recursos procederá con la cancelación de la cuenta Online.

Sin perjuicio de lo expuesto en la presente decisión nos permitimos poner de manifiesto que a EL PETICIONARIO le asiste el derecho de instaurar ante la jurisdicción ordinaria las acciones legales a que haya lugar en caso de evidenciarse algún tipo de conducta delictiva.

Siendo así, este despacho considera que se ha dado respuesta a su queja. Una vez notificada la presente comunicación se archivará el caso.

En caso de presentar duda o inquietud adicional sobre el tema en cuestión o cualquier otro aspecto donde requiera asesoría jurídica, no dude en contactarnos que con gusto brindaremos nuestro acompañamiento.

Atentamente,



GUILLERMO ENRIQUE DAJUD FERNÁNDEZ
Defensor del Consumidor Financiero
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria Colombia S.A.

Se advierte que la presente decisión no obliga al Cliente o Usuario. En caso de no aceptarlo, podrá acudir a otros medios de protección de sus derechos. (Numeral 9 del artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010).

Dajud Fernández S.A.S.
Bogotá -Colombia. Cel 3144624538
Defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co
contacto@dajudabogados.com

JUZGADO 120

Señor

JUEZ CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTA D. C. (REPARTO)

E. S. D.

REF. ACCIÓN DE TUTELA DE HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA Vs. EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S. A. - Sigla BANCO BBVA.

HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA, mayor de edad, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en mi propio nombre, dentro de la presente acción, comedidamente manifiesto a su Señoría, que por medio del presente escrito formulo ante su Despacho ACCION DE TUTELA, contra EL BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA BBVA COLOMBIA S. A., registrado en la Cámara de Comercio de Bogotá, bajo la matrícula número 00208845, representada legalmente por el señor ULISES CANOSA SUAREZ, mayor de edad e identificado con la cédula de ciudadanía número 79.264.528 de Bogotá o quien haga sus veces, al momento de notificar esta acción, cuyo domicilio comercial esta ubicado en la CARRERA 9ª N° 72 - 21. PISO 10º DE BOGOTÁ, por la grave violación del DERECHO FUNDAMENTAL AL DEBIDO PROCESO por falta de respuesta fundamentada al derecho de petición de fecha 28 de noviembre de 2019 y a la falta de respuesta a la REPLICA radicada al día 17 de diciembre de 2019 el cual a la fecha no ha sido contestado en condiciones justas y al Principio Constitucional de CONFIANZA LEGITIMA de consagración en los ARTICULOS 1, 13, 23 Y 29 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA, por VIOLACION AL HABEAS DATA y por CONSTITUIR CON SU ACTUAR EN UNA VIA DE HECHO, digna de protección Inmediata a través de la presente Acción; como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable conforme a:

I - FUNDAMENTOS DE HECHO

- 1. Que debido a que fui objeto del delito penal de FALSEDAD PERSONAL, por personas inescrupulosas, hecho por el cual solicitaron un préstamo ante a la empresa de créditos RAPICREDITOS SAS, por la suma de DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000) el día 12 de agosto del 2.019.
- 2. Por tal circunstancia, las personas que cometieron la FALSEDAD PERSONAL, sin mediar consecuencias solicitaron la apertura de una cuenta de ahorros número 1000 - 882240 ante el BANCO BBVA, para que fueran depositados en ella los dineros del préstamo, apertura de cuenta para la cual el personal de la entidad bancaria no exigió los filtros de seguridad que se utilizan en estos casos.
- 3. De acuerdo con el punto anterior la EMPRESA DE CREDITOS "RAPICREDITOS SAS", una vez los delincuentes realizaron la apertura de la cuenta de ahorros número 1000 - 882240, deposito los dineros en el monto de DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000) el día 12 de agosto del 2.019, que las personas que solicitaron el préstamo quedaron de cancelar en un termino de treinta (30) días.
- 4. Que los dineros en el monto de DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$250.000) fueron depositados en la cuenta de ahorros número 1000 - 882240, pero no pudieron ser retirados por los suplantadores debido a que por parte del suscrito se enviaron misivas al banco mencionado, hecho por el cual la entidad bancaria congeló la entrega de la suma indicada en el monto ya mencionado.

3. A partir del 13 de septiembre de 2019, el suscrito accionante sin tener nada que ver en el préstamo efectuado ante "RAPICREDITOS SAS", fui constituido en mora, motivo por el cual la compañía prestamista me reporto ante las ENTIDADES DE RIESGO, "DATACRETIDO", dañando con dicha actuación mi vida crediticia y violando el derecho fundamental de HABEAS DATA, pues actualmente sigo reportado ante dichas entidades.
4. Debido a que el BANCO BBVA, como entidad bancaria incumplió con el deber de cuidado al abrir una cuenta por Internet - on line, obviando los filtros de seguridad y omitiendo la obligación que le compete de verificar de forma personal los datos recibidos vía internet, considero que es totalmente responsable con su conducta omisiva de la situación de haberme reportado ante las entidades de riesgo lo cual esta afectando mi vida crediticia, consecuencia de la falta de cuidado en sus obligaciones como entidad bancaria.
5. Por las omisiones cometidas por parte del Banco accionado, opte por solicitar a través de derechos de petición con radicado número B06470919 el día 28 de noviembre de 2019, que por parte de los encargados se normalizara mi situación financiera, mi buen nombre, motivo por el cual les solicitaba que devolvieran los dineros que estaban depositados ante dicha entidad a la empresa de prestamos "RAPICREDITOS SAS" y por ende, al igual se solicito que fuera enviada una misiva por parte del banco al prestamista aclarando su equivocación y responsabilidad en el hecho para que fuera restablecido mi buen nombre crediticio.
6. Este derecho de petición de fecha 28 de noviembre de 2019, fue contestado por parte del BANCO BBVA el día 17 de diciembre de 2019, sin embargo, en su respuesta no avoca las peticiones solicitadas y se remite a dar una respuesta sobre como abre una cuenta por internet y omite las demás peticiones, su respuesta no es de fondo ya que no se da contestación a todo lo pedido, como tampoco dan respuesta sobre la solicitud de remediar mi situación respecto al restablecimiento de mis derechos crediticios, al igual no mencionan en su respuesta que vayan a devolver los dineros que tienen en deposito a la empresa "RAPICREDITOS SAS", motivo por el cual interpose la REPLICA A LA RESPUESTA DEL DERECHO DE PETICIÓN de fecha 17 de diciembre de 2019, al cual le dieron el mismo radicado número B06470919, en dicha petición se solicitaba puntualmente que se diera respuesta fundamentada a las siguientes peticiones:

(...) II - PETICIONES (28 de noviembre de 2019)

PRIMERA: Que se me informe en forma escrita que requisitos exigen en el Banco BBVA para la apertura de una cuenta de Ahorros.

SEGUNDA: De acuerdo con la anterior petición, se envíen los documentos exigidos por el Banco BBVA con los cuales supuestamente yo abrí la cuenta de ahorros número 3134680051.

TERCERA: De igual forma se me informe de forma escrita que filtros de seguridad exige el Banco BBVA para validar la identidad de una persona que quiere abrir una cuenta de ahorros en dicha entidad.

CUARTA: De la misma manera solicito muy respetuosamente se indique de forma detallada si al haber solicitado la apertura de una cuenta bancaria se realizó la SEGURIDAD BIOMETRICA, necesaria para este tipo de trámites bancarios como lo exigen las entidades en estos casos.

QUINTA: Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación toda la documentación exigida por ustedes que reposa en su archivo relacionada con la apertura de la cuenta de ahorros número 3134680051, con el objeto de iniciar la denuncia penal por SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y POR ABUSO DE CONFIANZA ante las fiscalías de Bogotá.

SEXTA: Que se envíe de forma rápida a la **COMPANÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, comunicación donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fue beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respeto de mi vida crediticia.

SEPTIMA: Se comuniqué muy concretamente a través de su respuesta lo siguiente:

- a. Bajo qué procedimiento el Banco BBVA entregó la Tarjeta Debito al solicitante.
- b. Indicar detalladamente qué persona del banco BBVA asignó la CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NUMERO 3134680051 para consignar los dineros del préstamo.
- c. Indicar detalladamente a qué persona se le entregó la tarjeta debito y la asignación de la clave para retirar los dineros del préstamo.
- d. Qué persona o asesor del Banco BBVA entregó la tarjeta debito y su clave.
- e. Porque se entregó la tarjeta debito por parte del funcionario del Banco BBVA sin analizar los datos de seguridad exigidos por la entidad y la identificación Biométrica del tarjeta-habiente. (...)

(...) II - PETICIONES (17 de diciembre de 2019)

PRIMERA: Que se comuniqué de forma escrita por parte del Banco BBVA a la **COMPANÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fue beneficiario del crédito desembolsado, por lo que existió un **FRAUDE** el día 13 de agosto de 2019 en la apertura a la cuenta Bancaria de Ahorros número 3134680051 donde se depositaron los **DOSCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL PESOS (\$249.000)** del crédito número 411410, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respeto de mi vida crediticia.

SEGUNDA: De acuerdo con la anterior petición, se depositen los dineros mencionados a nombre de la **COMPANÍA DE CREDITOS RAPIDOS S. A. S.**, a la cuenta que ellos indiquen con el objeto que me sea restituido mi buen nombre en las centrales de riesgo

TERCERA: Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación la copia de la respectiva comunicación debidamente radicada, junto con el recibo de consignación de los dineros en el monto tanta veces mencionado. (...)

2. El derecho de petición radicado el día 17 de diciembre de 2019 en la fecha no ha sido contestado por el **BANCO BBVA**, por lo tanto, como se puede observar el actuar de la accionada es arbitrario e injusto y se colige que incursionan de forma flagrante en una **VIA DE HECHO JUDICIAL** al no contestar dicho **DERECHO DE PETICION**, cuando sin mediar razón o antecedente se abstienen solucionar las peticiones, al igual de devolver los dineros a la empresa prestamista y de solicitar a la empresa prestamista que se restablezcan mis derechos crediticios, incursionado en una flagrante violación a mi **DERECHO FUNDAMENTAL DE PETICIÓN**.

II - PETICIONES.

Que de acuerdo con los hechos narrados y teniendo en cuenta que no han sido resueltas mis peticiones solicitadas en el **DERECHO DE PETICION** de fecha 17 de diciembre de 2019, solicito a su Señoría, Tutelar los Derechos fundamentales al **DEBIDO PROCESO Y EL DERECHO DE PETICIÓN**, vulnerados en forma grave por quienes representan a dicha entidad bancaria, así como el desconocimiento del Principio Constitucional de Confianza Legítima en un nuestro Estado Social de Derecho, por lo cual pido con todo respeto se me conceda lo siguiente:

PRIMERO: Que se ORDENE al representante legal de la accionada **BANCO BBVA** o quien haga sus veces, el cumplimiento de todos y cada una de las peticiones no resueltas en el derechos de petición radicados los días 28 de diciembre de 2019 y 17 de diciembre del mismo año, bajo el número S.F.C. 2019165453 - B06470919.

SEGUNDO: De la misma forma SE REQUIERA al representante legal de la accionada o quien haga sus veces al ser notificada esta acción, para que mediante misiva se restablezcan mis derechos crediticios que fueron afectados por permitir el Banco la apertura de una cuenta on line, para efectuar la estafa sin verificar los datos de forma personal del tarjetahabiente el cual me causó el reporte ante las **ENTIDADES DE RIESGO "DATA CREDITO"**, lo cual a la fecha afectando mi vida crediticia.

TERCERO: Como consecuencia de la protección de los derechos fundamentales, se ordene a la tutelada que dentro de las 48 horas siguientes a la notificación del presente fallo de tutela, dispongan lo pertinente para que de una **RESPUESTA DE FONDO Y SE EJECUTEN A LAS PETICIONES SOLICITADAS** inicialmente en el **DERECHO DE PETICIÓN** radicado del día 28 de noviembre de 2019 y las **RESPUESTA DE FONDO Y EJECUCIÓN A LAS PETICIONES** del **DERECHO DE PETICIÓN** de fecha 17 de diciembre de 2019 y la demás peticiones de esta acción, teniendo en cuenta las normas que regulan el procedimiento para tramitar estas solicitudes.

III - DERECHOS FUNDAMENTALES CONCLUCADOS

Con el accionar contumaz del BANCO BBVA, en cabeza de su representante legal violan los Derechos Fundamentales al **DEBIDO PROCESO**, consagrado en el **ARTÍCULO 29 DE LA C. N. Y EL DERECHO DE PETICIÓN**, establecido en el **ARTÍCULO 23 DE LA C. N.; EL DERECHO A MI BUEN NOMBRE CREDITICIO (HABEAS DATA) - EL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE CONFIANZA LEGITIMA** ya que la actuación de la accionada constituye **UNA VIA DE HECHO**; digna de protección de los derechos fundamentales por vía de tutela:

IV - PROCEDENCIA DE LA TUTELA POR VIAS DE HECHO ADMINISTRATIVA.

INEXISTENCIA DE OTRO MECANISMO DE DEFENSA:

El accionado **BANCO BBVA, VIOLA EL DEBIDO PROCESO Y CONSTITUYE UNA VIA DE HECHO**, como lo ha venido reiterando la Honorable Corte Constitucional; ya que no existe procedimiento administrativo claro para nosotros los ciudadanos cuando hay un desconocimiento total de nuestros derechos a un buen nombre crediticio, recibiendo un tratamiento desigual e ineficaz en un **ESTADO SOCIAL DE DERECHO** a las obligaciones y deberes que se tienen como personas que hemos padecido una suplantación de identidad con consecuencias económicas.

Ahora bien, la Corte Constitucional ha sostenido que, a aún a pesar de existir otros mecanismos de defensa judicial, la realidad formal de estos, no implica por sí mismo que la tutela deba ser decretada improcedente, máxime si se trata de vulneración de derechos fundamentales de **APLICACIÓN INMEDIATA** y se ejerce como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable.

"El derecho al debido proceso - que, según el artículo 29 de la Constitución, es Obligatorio en todas las actuaciones administrativas. Y ", puede llegar a ser vulnerado en el trámite de un derecho de petición no fundamentado y de hecho conducir a la violación de este derecho por el uso arbitrario de las funciones públicas o privadas.

EL DERECHO DE PETICIÓN.

Abundante ha sido la jurisprudencia de la Corte Constitucional en materia de características esenciales y naturaleza del derecho de petición, alcance e importancia de este derecho fundamental cuyo núcleo esencial reside en la resolución pronta y oportuna de la cuestión, tiene como presupuesto esencial una de dos circunstancias: (i) Una pronta respuesta por parte de la autoridad ante la cual ha sido elevada la solicitud y (ii) Una respuesta de fondo a la petición planteada, sin importar que la misma sea favorable o desfavorable a los intereses del peticionario. En este sentido, la vulneración del derecho de petición se presentará o bien por la negativa de un agente de recibir la respectiva petición o frustrar su presentación - circunstancia (i); o bien que

habiendo presentado una petición respetuosa no ha obtenido respuesta, o que la solicitud presentada no fue atendida debidamente -circunstancia (ii).

Ha de entenderse, entonces, que existe vulneración del núcleo esencial de este derecho, cuando la entidad correspondiente no emite respuesta en un lapso que en los términos de la Constitución se ajuste a la noción de una "pronta resolución" o cuando la supuesta respuesta se limita a evadir la petición planteada, "al no dar una solución de fondo al asunto sometido a su consideración".

LAS CARACTERÍSTICAS DE LA RESPUESTA.

Bajo la circunstancia en la cual se ha elevado derecho de petición, la respuesta que se dé al peticionario debe cumplir, a lo menos, con los siguientes requisitos:

- a. Ser oportuna;
- b. Resolver de fondo, en forma clara, precisa y congruente con lo solicitado;
- c. Ser puesta en conocimiento del peticionario.

Si no se cumple con estos requisitos se incurre en una vulneración del derecho constitucional fundamental de petición.

LOS PLAZOS PARA RESPONDER.

En relación con los términos para resolver las distintas peticiones, se insiste, previa la presentación de una petición, concurren en la configuración legal del derecho de petición (artículo 13 del C. C. A., Ley 1437 de 2011) ha señalado los siguientes plazos y reglas para que la autoridad pública resuelva de fondo la petición:

Los plazos con que cuenta la autoridad pública para dar respuesta a peticiones elevadas son plazos máximos cuya inobservancia conduce a la vulneración del derecho fundamental de petición, son los siguientes:

Art. 14. C. C. A. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.

Cualquier desconocimiento injustificado de dichos plazos legales, acarrea la vulneración del derecho fundamental de petición.

EL DEBIDO PROCESO

(...) En esencia, el derecho al debido proceso tiene la función de defender y preservar el valor de la justicia reconocida en el preámbulo de la Carta Fundamental, como una garantía de la convivencia social de los integrantes de la comunidad nacional (...).

(...) Del contenido del artículo 29 de la Carta y de otras disposiciones conexas, se infiere que el derecho al debido proceso se desagrega en una serie de principios particularmente dirigidos a tutelar la intervención plena y eficaz del sujeto procesal y a protegerlo de la eventual conducta abusiva que pueda asumir la autoridad que conoce y resuelve sobre la situación jurídica sometida a su decisión. En tal virtud, y como garantía de respeto a dichos principios, el proceso se institucionaliza y mediante estatutos escritos que contienen mandatos reguladores de la conducta de las autoridades administrativas o judiciales, encaminados a asegurar el ejercicio regular de sus competencias (...).

Dentro de este contexto, la jurisprudencia de la Corte ha reconocido cuatro modalidades de vías de hecho, a saber:

"...cuando 1) presente un grave defecto sustantivo, es decir, cuando...[una decisión]... se encuentre basada en una norma claramente inaplicable al caso concreto; 2) presente un flagrante defecto fáctico, esto es, cuando resulta evidente que el apoyo probatorio en

625

que se basó el [fallador] para aplicar una determinante norma es absolutamente inadecuado; 3) presente un defecto orgánico protuberante, el cual se produce cuando el fallador carece por completo de competencia para resolver el asunto de que se trate: y, 4) presente un evidente defecto procedimental, es decir, cuando el fallador se desvía por completo del procedimiento fijado por la ley para dar trámite a determinadas cuestiones...".

Los funcionarios administrativos están cubiertos por la obligatoriedad de las normas.

CORTE SUPREMA DE JUSTICIA - SALA DE CASACION CIVIL - EXPEDIENTE 1937

Magistrado Ponente: Dr. JAVIER TAMAYO JARAMILLO - BOGOTÁ, D. C., QUINCE (15) DE FEBRERO DE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CINCO (1995).

(...) Artículo 29 de la Carta. Así por ejemplo, pertenecen a la órbita de los primeros, el derecho a obtener decisiones rápidas, a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra, a no ser juzgados dos veces por el mismo hecho, y a que se consideren ineficaces las pruebas obtenidas con quebrando del debido proceso. (...)

Como acaba de verse, uno de los principios que integran el debido proceso, consiste en que tratándose de actuaciones judiciales o administrativas, éstas, fuera de ser públicas, se cumplan "sin dilaciones injustificadas", o sea, que el trámite se desenvuelva con sujeción a la legislación ritual legalmente establecida, y por ende, con observancia de los pasos y términos que la normatividad ha organizado para los diferentes procesos y actuaciones administrativas. Si, sin motivo justificado, el funcionario judicial o administrativo se desentiende de impulsar y decidir la actuación dentro de los periodos señalados por el ordenamiento (Arts. 209 y 228 C. N.), tal conducta es lesiva del derecho fundamental constitucional del debido proceso, como ciertamente en el punto lo señala el artículo 29 de la Carta Política. Porque las personas, no solo tienen derecho a acceder a la justicia (Art. 229 C. N.), sino además a que sus súplicas o peticiones se impulsen y decidan con acatamiento diligente de los "términos procesales (Arts. 29 y 228 C. N.), puesto que la justicia tardía es la máxima injusticia, o si se quiere, una especie de denegación de la misma" (Fallo del 8 de junio de 1994, Sala Cas. Civil).

VIOLACION AL PRINCIPIO DE CONFIANZA LEGÍTIMA; APLICACIÓN DE LA LEY; POR LA TUTELADA.

Ello resulta evidente, como lo precisa El Gobierno Nacional con el Decreto Ley 254 de 2000 reglamentada por la Ley 1105 de 2006 y El decreto 2013 de 2012:

Y es que no hay que olvidar que el Principio Constitucional de Confianza Legítima, es exigible para todos los Servidores del Estado, el cual resulta quebrantado cuando un pronunciamiento subjetivo fija unas pautas fuera de la ley que establece las reclamaciones mediante sentencias judiciales y resulta sorprendido por El Estado cuando se toma otra decisión, aún sabiendo que era su obligación de conocer todos los procesos que se adelantaban en contra el ISS, pasar un inventario y tener un plan de contingencias, no es dable por parte del liquidador exigir pruebas de un proceso a los administrados cuando ellos son los demandados y tienen que tener en sus archivos todos los procesos que cursan en su contra.

V - JURAMENTO

Manifiesto bajo la gravedad del juramento, que el suscrito no ha accionado mediante tutela por los mismos hechos y derechos de la presente acción.

VI - PRUEBAS

Documentales que Aporto:

- 2. Copia en cuatro (4) folios del DERECHO DE PETICION radicado vía electrónica ante el BANCO BBVA de fecha 28 de noviembre de 2019.
- 3. Copia en nueve (9) folios de la RESPUESTA de fecha 17 de diciembre de 2019 dada por DAJUD FERNANDEZ S. A. S., al DERECHO DE PETICION radicado el día 28 de noviembre de 2019.
- 4. Copia en cuatro (4) folios del DERECHO DE PETICIÓN radicado en el BANCO BBVA de fecha 17 de diciembre de 2019.

VII - ANEXOS

Los documentos aducidos como pruebas y además un (1) original para el despacho, una (1) copia con sus anexos para el traslado, una (1) Copia para el archivo del juzgado.

VIII - NOTIFICACIONES

LA ACCIONADA: BANCO BBVA, CARRERA 9ª Nº 72 - 21 - PISO 10º DE BOGOTÁ.
Correo electrónico: notifica.co@bbva.com

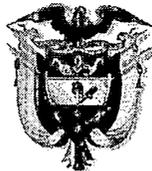
EL ACCIONANTE: En la CALLE 12 A Nº 71B - 61, APARTAMENTO 601. BLOQUE 19. CONJUNTO RESIDENCIAL MIRADOR DE CASTILLA II - BARRIO VILLA ALSACIA DE BOGOTÁ. - Correo Electrónico: hugo.a.gonzalez.b@gmail.com. Móvil: 315 397 05 16.

Cordialmente,



HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA
C.C.80.777.340 de Bogotá.

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., doce (12) de marzo de dos mil veinte (2.020).

REF.: No. 11001 40 03 035 **2020 00203 00**

Por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por **HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA** contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.**

En consecuencia se ordena:

- 1.** Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncie respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberá adjuntar la documentación pertinente. Adviértasele que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.
- 2.** De igual forma, se ordena la vinculación de RAPICRÉDITOS S.A.S., DATACREDITO EXPERIAN COLOMBIA, CIFIN, y la SUPERINTENDENCIA FINANCIERA, para que dentro del mismo término informen lo que crean pertinente sobre la presente acción y defiendan sus intereses. Ofíciense.
- 3.** Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio más expedito, anexando copia de la demanda.

Cúmplase,

DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA

Bjf

JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
CARRERA 10 No 14-33 PISO 10
cmpl35bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, Marzo 12 de 2020

Oficio No 0963

Señores
BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A
Ciudad

REF: ACCIÓN DE TUTELA No 11001400303520200020300 de HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

Comunico a ustedes que mediante providencia de marzo doce de dos mil veinte, dictado dentro de la tutela de la referencia, se les informa que por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.-

En consecuencia se ordena:

1.- Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncien respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberán adjuntar la documentación pertinente. Se les advierte que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.-

2. De igual forma se ordena la vinculación de RAPICREDITOS S.A.S, DATA CREDITO EXPERIAN COLOMBIA, CIFIN y la SUPERINTENDENCIA FINANCIER, para que dentro del mismo término informen lo que crean pertinente sobre la presente acción y defiendan sus intereses. Ofíciense.

3.- Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio mas expedito, anexando copia de la demanda.-

Atentamente,


SANDRA RÓCIO SABOGAL PELAYO
Secretaria



ERIKA ALEXANDRA MORA SILVA <erikaalexandra.mora@bbva.com>

BBVA RESPONDE TU SOLICITUD N°RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN

1 mensaje

RESPUESTA BBVA <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>

18 de marzo de 2020,
9:19

Para: hugo.a.gonzalez.b@gmail.com

Cc: BBVA COLOMBIA TE DA RESPUESTA A TU REQUERIMIENTO <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>, ERIKA ALEXANDRA MORA SILVA <erikaalexandra.mora@bbva.com>

Respetado(a) Señor(a):

HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA

Anexo a este correo encontrará la carta de respuesta a su solicitud.

Esperamos haber cumplido con sus expectativas en la resolución de su inconformidad.

Si considera que la atención brindada es recomendable, lo invitamos a calificarnos con 9 o 10, una vez reciba nuestra encuesta por correo electrónico, con el asunto "**Tú eres importante para BBVA, cuéntanos tu experiencia**".

BBVA Colombia **Servicio al Cliente**

Nota: no responda a este correo, lo atenderemos con gusto en nuestra línea de servicio al cliente, en Bogotá al teléfono 4010000 o a nivel nacional al 018000912227.

 **BBVA - HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA.pdf**
661K

Bogotá D.C., 18 de marzo de 2020

Señor

HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA

Calle 12A No. 71B – 6. Apartamento 601 Bloque 19

Conjunto Residencial Mirador De Castilla II, Barrio Villa Alsacia

hugo.a.gonzalez.b@gmail.com

Bogotá D.C

Asunto: RESPUESTA A SU DERECHO DE PETICIÓN

Respetado Señor Huertas:

Reciba un cordial saludo de BBVA Colombia.

Para dar respuesta a sus derechos de petición, mediante los cuales manifiesta inconformidades por la apertura de un depósito de dinero electrónico a su nombre con el Banco, trámite que usted manifiesta no haber efectuado, solicitando la aclaración respectiva de estos hechos, nos permitimos realizar las siguientes apreciaciones:

1. Realizadas las respectivas averiguaciones se estableció que para el día 12 de agosto de 2020, se efectuó la apertura del depósito electrónico No. 1000-882240, trámite que fue adelantado a través de la aplicación BBVA Móvil del Banco; en su momento el depósito electrónico en mención fue asociado al número de celular 3134680051 , así:

Fecha	Transaccion	Producto Origen
12/08/2019	Alta Deposito Electrónico No Cliente	1000-882240

2. Considerando que la apertura del depósito electrónico fue realizada a través de la aplicación Móvil del Banco, es importante mencionar el proceso que se adelantó para realizar lo anterior.
 - Descargar BBVA móvil
 - Escoge Hazte cliente
 - **Ingresa el tipo y número de documento de identidad**
 - Leer la información de productos para ti y seleccionar Dinero Móvil
 - **Ingresar correo electrónico para recibir los términos y condiciones**
 - Aceptar los términos y condiciones
 - **Ingresar código de verificación enviado al número de celular desde el que se accede al canal transaccional BBVA Móvil.**
 - **Crear la contraseña de acceso y confirmarla.**
3. Una vez efectuada la creación y confirmación de la contraseña de acceso, la cual debe estar compuesta por letras y números con una longitud de 8 posiciones, esta clave se constituye en la firma electrónica del canal, la cual es de conocimiento y uso exclusivo del cliente.

4. A continuación se detalla la información del SMS (mensaje de texto) enviado al número móvil 3134680051, que permite la activación en el canal BBVA Móvil.

20190812;12:41:42,496;Mensaje SMS Cod.cliente:80777340 enviado a:3134680051 Ticket:11225280 Mensaje:NO LO COMPAXXXXXXXXXXODIGO: 11009772,ESTIMADO CLIENTE,ESTE ES EL CODIGO DE ACTIVACION BBVA MOVIL,REMITIDO EL 2019-08-12 A LAS 12:41.BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo de Transaccion:0001 Codigo de canal:09 Operador: Inalambria
--

La aplicación Móvil procesa la información ingresada y genera una pantalla emergente indicando que la activación a BBVA móvil fue exitosa.

5. Es importante indicar que la creación de un depósito electrónico como depósito a la vista es diferente de las cuentas corrientes y de ahorro ofrecidas por el Banco, a través de BBVA MÓVIL a personas naturales, cuyo medio de manejo y disposición estará asociado a un teléfono celular (**no se requiere la presentación física de documentos del cliente**).
6. El acceso al aplicativo para la contratación del producto dependerá del servicio de telefonía celular que el CLIENTE tenga contratado con su proveedor autorizado y las relaciones derivadas de dicho contrato no comprometen de manera alguna al Banco.
7. Mediante el depósito de dinero electrónico el cliente podrá, entre otras actividades: 1) Recibir depósitos y transferencias de dinero; 2) Realizar transferencias de dineros a cuentas de BBVA o a otro depósito de dinero electrónico; 3) Pagar facturas; 4) Retirar efectivo en cajeros automáticos de la red BBVA y corresponsales bancarios habilitados para estos efectos; 5) Realizar depósitos en efectivo a través de corresponsales bancarios y depositarios; 6) Consultar saldo y 7) Realizar pagos, compras, y en general cualquier otra operación o transacción que estando autorizada por la normativa vigente, el Banco ponga a disposición del CLIENTE.
8. Al momento de dar de alta el producto de depósito de dinero electrónico por medio del teléfono móvil, el usuario deberá ingresar como mínimo sus nombres y apellidos completos, tipo y número de identificación, número de celular, salvo que la contratación del producto la hagan Clientes del Banco.
9. El contrato de depósito de dinero electrónico es a término indefinido. Sin embargo cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento y el producto puede también ser objeto de proceso de cancelación automática.

En caso de terminación del contrato por parte del CLIENTE este deberá retirar la totalidad del saldo del depósito electrónico y adelantar el procedimiento previsto en BBVA Móvil para el efecto. Una vez cancelado el producto, el BANCO enviará un mensaje de producto cancelado a través del módulo de alertamiento de BBVA MÓVIL.

Si BBVA decide terminar el contrato de manera unilateral, dará aviso a EL CLIENTE mediante un mensaje de texto o de datos al dispositivo móvil.

De conformidad con lo previsto en el Decreto 1491 de 2015, la cancelación automática del depósito de dinero electrónico se producirá si este presenta saldo cero y no ha tenido movimiento en un periodo de tres meses calendario.

10. Por lo anterior expuesto, informamos que realizada la consulta al depósito de dinero electrónico No. 1000-882240, se evidencia que para el 13 de agosto del año 2019 recibió un abono proveniente de la COMPAÑIA DE CREDITOS RAPIDOS S.A.S. con Nit. 900.564.668-4.

Fecha	NIT	Entidad Origen	Producto Destino
13/08/2019	900.564.668-4	COMPAÑIA DE CREDITOS RAPIDOS S.A.S.	1000-882240

11. Para el 14 de agosto del año 2019, se registró una reactivación en la aplicación móvil por la opción de olvido de contraseña.

Teniendo en cuenta el procedimiento establecido para tal fin, se determinó que el código generado para efectuar la reactivación de su canal móvil fue enviado por el Banco el día 14 de agosto de 2019, al número celular 3134680051.

- ✓ A continuación, se detalla la información del SMS enviado:

20190814;15:33:57,834;Mensaje SMS Cod.cliente:10414587 enviado a:3134680051
 Ticket:47420473 Mensaje:NO LO COMPAXXXXXXXXXXODIGO: 91684378,ESTIMADO
 CLIENTE,ESTE ES EL CODIGO DE ACTIVACION BBVA MOVIL,REMITIDO EL 2019-08-14 A LAS
 15:33.BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo de Transaccion:0001 Codigo de canal:09
 Operador: Inalambria

12. Para el 14 de agosto de 2019 se realizó una transferencia a cuenta de tercero a través de BBVA Móvil por valor de \$249.000,00 con destino al depósito de dinero electrónico No. 1000-886746 del que figura como titular Jhon Edwin Villamizar Alarcón, cuenta que figura inscrita en su canal transaccional para recibir operaciones de traslado desde el 14 de agosto de 2019.

Fecha	Hora Trx	Transacción	Producto Origen	Producto Destino	Monto de Trx
14/08/2019	15:43:40	Transferencia Cuenta BBVA	1000-882240	1000-886746	\$ 249.000,00

13. Producto de las gestiones de monitoreo transaccional adelantadas por el Banco, con ocasión de la realización de la operación de traslado objetada, en su momento se logró condicionar y recuperar la suma de \$249.000,00.

14. La operación de transferencia efectuada a través de la aplicación Móvil, fue notificada al correo electrónico registrado en el Banco boca2001@hotmail.com así como también al buzón de notificaciones de la aplicación BBVA Móvil como se detalla a continuación:

20190814;15:43:09,980;Codigo cliente: 10414587 Mensaje email enviado correctamente a: boca2001@hotmail.com Tipo de Transaccion: 0503 Codigo de canal: 09

20190814;15:43:10,135;Mensaje PUSH Cod.cliente:10414587 enviado a:3134680051 messageId:4587080150101
 mensaje:ESTIMADO CLIENTE. EL 2019-08-14 A LAS 15:43. REALIZASTE TRANSFERENCIA POR \$249.000.00 DESDE EL DINEROMOVIL
 No.XXX0051 AL DINEROMOVIL No.XXX4596. BBVA CREANDO OPORTUNIDADES Tipo Transaccion:0503 Codigo canal:09

15. Es importante indicar que la recuperación por valor de \$249.000,00 serán reintegrados al depósito de dinero electrónico No. 1000-882240 registrado a su nombre.

Respuestas a sus solicitudes del 28 de noviembre de 2019:

Primero: Qué se me informe detalladamente en forma escrita qué requisitos exigen en el Banco BBVA para la apertura de una cuenta de Ahorros.

Rta/. Relacionamos los requisitos que se requieren para la apertura un depósito de dinero electrónico:

- ✓ Nombres y apellidos completos.
- ✓ Número de documento de Identificación
- ✓ Tipo y número de identificación.
- ✓ Número de celular.
- ✓ Fecha de expedición del documento de identidad.

Siendo importante indicar que el producto aperturado no corresponde a una cuenta de ahorros, situación expuesta en el punto 5 de este documento.

Segundo: De acuerdo con la anterior petición, se envíen los documentos exigidos por el Banco BBVA con los cuales supuestamente yo abrí la cuenta de ahorros número 3134680051.

Rta/. Los depósitos de dinero electrónico son aperturados mediante la aplicación BBVA Móvil del Banco, por tanto no es necesario aportar documentación para procesarlos.

Tercero: De igual forma se me informe de forma escrita que filtros de seguridad exige el Banco BBVA para validar la identidad de una persona que quiere abrir una cuenta de ahorros en dicha entidad.

Rta/. La verificación la realiza el sistema de seguridad del Banco constatando que el número de cédula corresponda al de la persona que está gestionando la operación electrónica de constitución del depósito en el canal BBVA MÓVIL.

Cuarto: De la misma manera solicito muy respetuosamente se indique de forma detallada si al haber solicitado la apertura de una cuenta bancaria se realizó la SEGURIDAD BIOMETRICA, necesaria para este tipo de trámites bancarios como lo exigen las entidades en estos casos.

Rta/. Al ser aperturado el depósito de dinero electrónico, no una cuenta de ahorros, mediante el uso de la aplicación Móvil del Banco, no es necesaria la autenticación biométrica a la que hizo referencia en su solicitud.

Quinta: Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación toda la documentación exigida por ustedes que reposa en su archivo relacionada con la apertura de la cuenta de ahorros número 3134680051, con el objeto de iniciar la denuncia penal por SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y POR ABUSO DE CONFIANZA ante las fiscalías de Bogotá.

Rta/. Como lo indicamos en el segundo punto de los antecedentes, los depósitos de dinero electrónico son aperturados mediante la aplicación BBVA Móvil del Banco y en su caso las operaciones se ejecutaron en la forma descrita en las primeras páginas de esta respuesta, en los cuales se transcribieron los soportes electrónicos de las transacciones. **No se trató de una consignación o de un retiro físico de una cuenta de ahorros. Sin embargo, esta**

respuesta puede ser utilizada por usted para presentar la denuncia de los hechos ante las autoridades competentes.

Sexta: Que se envíe de forma rápida a la COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS SAS., comunicación donde se indique claramente que el suscrito petionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respecto de mi vida crediticia.

Rta/. Teniendo en cuenta que la operación cursó de manera normal en la plataforma de BBVA MÓVIL, el Banco no puede acceder a emitir la certificación solicitada en este punto. **No obstante, debido a que usted señala que fue suplantado en la realización de las operaciones ante el Banco, en la medida en que las mismas se llevaron a cabo sin presencia ni medios físicos, usted podrá aportar esta carta ante la compañía de COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS SAS con el fin que esa empresa reverse todos los efectos del crédito que concedió a su nombre, por supuesto, acompañada de la denuncia del caso ante las autoridades y reintegrando a dicha compañía los dineros que el Banco logró bloquear y que podrán ser reclamados por usted, como se explica más adelante.**

Séptima: Se comunique muy concretamente a través de su respuesta lo siguiente:

a. Bajo qué procedimiento el Banco BBVA entregó la Tarjeta Débito al solicitante.

Rta/. Como lo explicamos, se trató de un depósito electrónico a su nombre (proveniente de **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS SAS**) y del traslado de los dineros a un tercero por BBVA MÓVIL, por lo que no hubo entrega de tarjeta débito.

b. Indicar detalladamente qué persona del banco BBVA asignó la CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NÚMERO 3134680051 para consignar los dineros del préstamo.

Rta/. Para los depósitos de dinero electrónico no existe persona por parte del Banco BBVA que asigne el número al producto, ya que el contrato es asociado al número móvil del dispositivo empleado para constituirlo.

c. Indicar detalladamente a qué persona se le entregó la tarjeta débito y la asignación de la clave para retirar los dineros del préstamo.

Rta/. Reiteramos lo expuesto hasta este punto.

d. Qué persona o asesor del Banco BBVA entregó la tarjeta débito y su clave.

Rta/. Lo explicamos a lo largo de este escrito y en la respuesta a la pregunta "a" anterior.

e. Por qué se entregó la tarjeta débito por parte del funcionario del Banco BBVA sin analizar los datos de seguridad exigidos por la entidad y la identificación Biométrica del tarjeta -habiente.

Rta/. Ya explicamos detalladamente que no medió entrega de tarjeta débito pues se trató de un depósito electrónico a su nombre y del traslado de los recursos, ambas operaciones a través de BBVA MÓVIL.

Respuestas a sus peticiones del 17 de diciembre de 2019:

Señor González para contestar sus últimas solicitudes le informamos que usted podrá reclamar los dineros del depósito realizado a su nombre (por \$249.000), así:

- ✓ Acercándose a cualquier oficina del BBVA, presentando su documento de identidad.
- ✓ Los recursos solo serán entregados al titular del depósito de dinero electrónico.

Los dineros podrán ser entregados por el señor González a la **COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS SAS para que esta última dé de baja los intereses del crédito creado a su nombre, para que elimine todos los registros de esa operación y para que efectúe las correcciones pertinentes ante las centrales de riesgo, precisamente porque usted señala que fue suplantado en la misma.** A la solicitud que debe presentar ante esa empresa deberá adjuntar copia de la denuncia y esta carta emitida por el Banco por favor.

Es de anotar que BBVA Colombia, por tratarse de un depósito electrónico, no realizó reportes del mismo ante CIFIN ni DATACREDITO.

En lo que concierne a la verificación de su número celular le informamos que en esta clase de casos (suplantaciones), los delincuentes suelen contestar las llamadas de verificación indicando que se trata de la persona suplantada.

Finalmente, es importante que tenga en cuenta que en una suplantación de identidad el llamado a responder es el suplantador, no el Banco, quien también resulta ser víctima de la maniobra fraudulenta del tercero.

Gracias por compartirnos su situación. Nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,



BBVA COLOMBIA
Administración del Fraude
Erika M

JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
CARRERA 10 No 14-33 PISO 10
cml35bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, Marzo 12 de 2020

Oficio No 0962

Señores
RAPICREDITOS S.A.S
Ciudad

REF: ACCIÓN DE TUTELA No 11001400303520200020300 de HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

Comunico a ustedes que mediante providencia de marzo doce de dos mil veinte, dictado dentro de la tutela de la referencia, se les informa que por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.-

En consecuencia se ordena:

1.- Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncien respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberán adjuntar la documentación pertinente. Se les advierte que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.-

2. De igual forma se ordena la vinculación de RAPICREDITOS S.A.S, DATACREDITO EXPERIAN COLOMBIA, CIFIN y la SUPERINTENDENCIA FINANCIER, para que dentro del mismo término informen lo que crean pertinente sobre la presente acción y defiendan sus intereses. Oficiése.

3.- Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio mas expedito, anexando copia de la demanda.-

Atentamente,


SANDRA ROCIO SABOGAL PELAYO
Secretaria

JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
CARRERA 10 No 14-33 PISO 10
cmpl35bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Bogotá, Marzo 12 de 2020

Oficio No 0961

Señores
CIFIN
Ciudad

REF: ACCIÓN DE TUTELA No 11001400303520200020300 de HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.

Comunico a ustedes que mediante providencia de marzo doce de dos mil veinte, dictado dentro de la tutela de la referencia, se les informa que por ser procedente se admite la acción de tutela presentada por HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA contra BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A.-

En consecuencia se ordena:

1.- Oficiar a la entidad accionada para que dentro del término de un (1) día contado a partir de la notificación del presente auto, se pronuncien respecto de los fundamentos de la demanda de tutela en su contra. A la respuesta deberán adjuntar la documentación pertinente. Se les advierte que ante la falta de respuesta oportuna se dictará sentencia de plano con base en los hechos de la demanda.-

2. De igual forma se ordena la vinculación de RAPICREDITOS S.A.S, DATACREDITO EXPERIAN COLOMBIA, CIFIN y la SUPERINTENDENCIA FINANCIER, para que dentro del mismo término informen lo que crean pertinente sobre la presente acción y defiendan sus intereses. Oficiese.

3.- Notifíquese a las partes del contenido de la presente providencia por el medio mas expedito, anexando copia de la demanda.-

Atentamente,


SANDRA ROCIO SABOGAL PELAYO
Secretaria

CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19828972BFD1F

23 DE AGOSTO DE 2019 HORA 14:03:11

AA19828972

PÁGINA: 1 DE 5

* * * * *

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE Y CUENTA CON UN CÓDIGO DE VERIFICACIÓN QUE LE PERMITE SER VALIDADO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

RECUERDE QUE ESTE CERTIFICADO LO PUEDE ADQUIRIR DESDE SU CASA U OFICINA DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO

PARA SU SEGURIDAD DEBE VERIFICAR LA VALIDEZ Y AUTENTICIDAD DE ESTE CERTIFICADO SIN COSTO ALGUNO DE FORMA FÁCIL, RÁPIDA Y SEGURA EN WWW.CCB.ORG.CO/CERTIFICADOSELECTRONICOS/

CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACION LEGAL O INSCRIPCION DE DOCUMENTOS.

LA CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA, CON FUNDAMENTO EN LAS MATRICULAS E INSCRIPCIONES DEL REGISTRO MERCANTIL

CERTIFICA:

NOMBRE : CIFIN S.A.S.

N.I.T. : 900572445-2 ADMINISTRACIÓN : DIRECCION SECCIONAL DE IMPUESTOS DE BOGOTA

DOMICILIO : BOGOTÁ D.C.

CERTIFICA:

MATRICULA NO: 02276744 DEL 23 DE NOVIEMBRE DE 2012

CERTIFICA:

RENOVACION DE LA MATRICULA :28 DE MARZO DE 2019

ULTIMO AÑO RENOVADO : 2019

ACTIVO TOTAL : 85,257,634,000

TAMAÑO EMPRESA : GRANDE

CERTIFICA:

DIRECCION DE NOTIFICACION JUDICIAL : CL 100 NO. 7 A - 81 P 8

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL DE NOTIFICACION JUDICIAL : NOTIFICACIONES@TRANSUNION.COM

DIRECCION COMERCIAL : CL 100 NO. 7 A - 81 P 8

MUNICIPIO : BOGOTÁ D.C.

EMAIL COMERCIAL : NOTIFICACIONES@TRANSUNION.COM

CERTIFICA:

CONSTITUCION: QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 3670 DE NOTARIA 67 DE BOGOTA D.C. DEL 11 DE OCTUBRE DE 2012, INSCRITA EL 23 DE NOVIEMBRE DE 2012 BAJO EL NUMERO 01683590 DEL LIBRO IX, SE CONSTITUYO LA SOCIEDAD COMERCIAL DENOMINADA CIFIN SA.

CERTIFICA:

QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 1311 DE NOTARIA 10 DE BOGOTA D.C. DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2014, INSCRITA EL 1 DE OCTUBRE DE 2014 BAJO EL NÚMERO 01873076 DEL LIBRO IX, LA SOCIEDAD CAMBIO SU NOMBRE DE: CIFIN SA POR



EL DE: CIFIN S.A..

QUE POR ACTA NO. 008 DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016, INSCRITA EL 15 DE DICIEMBRE DE 2016 BAJO EL NÚMERO 02166638 DEL LIBRO IX, LA SOCIEDAD CAMBIO SU NOMBRE DE: CIFIN S.A. POR EL DE: CIFIN S.A.S..

CERTIFICA:

QUE POR ACTA NO. 008 DE LA ASAMBLEA DE ACCIONISTAS, DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016, INSCRITA EL 15 DE DICIEMBRE DE 2016 BAJO EL NUMERO 02166638 DEL LIBRO IX, LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA SE TRANSFORMO DE SOCIEDAD ANÓNIMA A SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA BAJO EL NOMBRE DE: CIFIN S.A.S.

CERTIFICA:

REFORMAS:

DOCUMENTO	NO.	FECHA	ORIGEN	FECHA	NO. INSC.
748	2013/04/26	NOTARIA 4	2013/05/07	01728661	
0879	2014/06/11	NOTARIA 65	2014/06/17	01845113	
1311	2014/09/29	NOTARIA 10	2014/10/01	01873076	
102	2016/02/03	NOTARIA 10	2016/02/04	02058712	
435	2016/04/14	NOTARIA 10	2016/04/27	02098071	
008	2016/12/15	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	2016/12/15	02166638	
010	2017/10/06	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	2017/11/09	02274603	
11	2018/03/23	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS	2018/07/12	02356765	

CERTIFICA:

DURACIÓN: QUE LA SOCIEDAD NO SE HALLA DISUELTA, Y SU DURACIÓN ES INDEFINIDA

CERTIFICA:

OBJETO SOCIAL. LA SOCIEDAD, COMO OPERADOR DE INFORMACIÓN TENDRÁ POR OBJETO PRINCIPAL: (I) SERVIR COMO UN PROVEEDOR DE SOLUCIONES GLOBALES DE INFORMACIÓN PARA LO CUAL PODRÁ RECOPIRAR, ALMACENAR, ADMINISTRAR, TRANSFORMAR, INTEGRAR, SEGMENTAR TRANSMITIR Y/O TRANSFERIR INFORMACIÓN PERSONAL, FINANCIERA, CREDITICIA, COMERCIAL, DE SERVICIOS Y/O PROVENIENTE DE TERCEROS PAÍSES; (II) SUMINISTRO DE INFORMACIÓN QUE REPOSE EN LAS BASES DE DATOS QUE ADMINISTRA COMO OPERADOR, (III) CREAR SOLUCIONES ANALÍTICAS Y DE DECISIONAMIENTO PARA DESARROLLO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS RELACIONADOS CON SU ACTIVIDAD, (IV) PROCESAR INFORMACIÓN PARA LA GENERACIÓN DE PRODUCTOS, SOLUCIONES CREDITICIAS Y CALIFICACIONES, CÁLCULOS, ANÁLISIS COMERCIALES, TÉCNICOS, ESTADÍSTICOS Y EN GENERAL CUALQUIER ACTIVIDAD CONEXA O COMPLEMENTARIA A ESTA (V) CREAR HERRAMIENTAS DE OPTIMIZACIÓN ESTRATÉGICA, ANÁLISIS A LA MEDIDA PARA LA INTEGRACIÓN Y APLICACIÓN EN LOS DIFERENTES SECTORES DE LA ECONOMÍA, (VI) PROVEER SERVICIOS DE CONSULTORÍA, ASESORÍA TÉCNICA, GESTIÓN DE PROYECTOS Y EN GENERAL CUALQUIER ACTIVIDAD CONEXA O COMPLEMENTARIA A ESTA, (VII) EN TODOS LOS CASOS, LA SOCIEDAD PODRÁ REALIZAR Y DESARROLLAR CUALQUIER ACTIVIDAD LÍCITA COMERCIAL. EN DESARROLLO DE SU OBJETO SOCIAL, LA SOCIEDAD PODRÁ CELEBRAR Y EJECUTAR, CON SUJECCIÓN A LAS NORMAS GENERALES Y ESPECIALES QUE RIGEN PARA CADA CASO, TODOS LOS ACTOS, CONTRATOS Y OPERACIONES DE CARÁCTER LÍCITO Y QUE SEAN NECESARIAS O CONVENIENTES PARA LA OBTENCIÓN DE LOS FINES QUE PERSIGUE LA SOCIEDAD.

CERTIFICA:

ACTIVIDAD PRINCIPAL:

6311 (PROCESAMIENTO DE DATOS, ALOJAMIENTO (HOSTING) Y ACTIVIDADES RELACIONADAS)

CERTIFICA:

CAPITAL:

** CAPITAL AUTORIZADO **



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19828972BFD1F

23 DE AGOSTO DE 2019 HORA 14:03:11

AA19828972

PÁGINA: 2 DE 5

* * * * *

VALOR : \$12,000,000,000.00
NO. DE ACCIONES : 1,200,000.00
VALOR NOMINAL : \$10,000.00

**** CAPITAL SUSCRITO ****

VALOR : \$9,977,130,000.00
NO. DE ACCIONES : 997,713.00
VALOR NOMINAL : \$10,000.00

**** CAPITAL PAGADO ****

VALOR : \$9,977,130,000.00
NO. DE ACCIONES : 997,713.00
VALOR NOMINAL : \$10,000.00

CERTIFICA:

REPRESENTACION LEGAL: EL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR EJECUTIVO SERÁN LOS REPRESENTANTES LEGALES PRINCIPALES Y TENDRÁN SIETE (7) REPRESENTANTES LEGALES SUPLENTE, QUIENES SE DENOMINAN COMO SE INDICA A CONTINUACIÓN: I. MANAGER II EN ASUNTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS. II. SALES DIRECTOR PARA SECTOR FINANCIERO. III. SALES DIRECTOR PARA SECTOR REAL Y SOLIDARIO. IV. SALES DIRECTOR PARA SECTOR GOBIERNO Y SEGUROS. V. SR SALES LEAD PARA SEGMENTO MASIVO. VI. MANAGER II EN ASUNTOS JURÍDICOS Y SECRETARIO GENERAL. VII. SR MANAGER DE OPERACIONES.

CERTIFICA:

**** NOMBRAMIENTOS ****

QUE POR ACTA NO. 008 DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DEL 15 DE DICIEMBRE DE 2016, INSCRITA EL 15 DE DICIEMBRE DE 2016 BAJO EL NUMERO 02166638 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
PRESIDENTE	
REHBEIN DAVILA MARIA OLGA	C.C. 000000032621046
DIRECTOR EJECUTIVO	
OSORIO VELEZ HERNANDO	C.C. 000000010021629
MANAGER II EN ASUNTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS FINANCIEROS Y AUTORIDADES FISCALES	
SILVA MENDOZA VIVIANA MARIA	C.C. 000000052702972
SALES DIRECTOR PARA SECTOR REAL Y SOLIDARIO - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS COMERCIALES	
TRUJILLO OSPINA MARIO AUGUSTO	C.C. 000000019498654
SR SALES LEAD DEL SEGMENTO MASIVO - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS COMERCIALES	
PULIDO ORTEGA JUAN DIEGO	C.C. 000000079788112
MANAGER II EN ASUNTOS JURÍDICOS Y SECRETARIO GENERAL - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS JURÍDICOS	
GOMEZ HERNANDEZ LILIANA	C.C. 000000052116623
SR MANAGER DE OPERACIONES - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS	

DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

HERNANDEZ DIAZ DIEGO ORLANDO

C.C. 000000079446389

QUE POR ACTA NO. 010 DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DEL 6 DE OCTUBRE DE 2017, INSCRITA EL 9 DE NOVIEMBRE DE 2017 BAJO EL NUMERO 02274604 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE

IDENTIFICACION

SALES DIRECTOR PARA SECTOR FINANCIERO - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS COMERCIAES

GONZALEZ RIVAS LISETTE

C.E. 000000000392087

SALES DIRECTOR PARA SECTOR GOBIERNO Y SEGUROS - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS COMERCIAES

GUERRERO GARCIA YANETH FABIOLA

C.C. 000000051747467

CERTIFICA:

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO SIN NUMERO DEL 31 DE ENERO DE 2018, INSCRITO EL 1 DE FEBRERO DE 2018, BAJO EL NO. 02298369 DEL LIBRO IX, OSORIO VELEZ HERNANDO RENUNCIO AL CARGO DE DIRECTOR EJECUTIVO DE LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA, CON LOS EFECTOS SEÑALADOS EN LA SENTENCIA C-621/03 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

CERTIFICA:

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO SIN NUMERO DEL 14 DE ENERO DE 2019, INSCRITO EL 14 DE ENERO DE 2019, BAJO EL NO. 02413205 DEL LIBRO IX, GOMEZ HERNANDEZ LILIANA RENUNCIO AL CARGO DE MANAGER II EN ASUNTOS JURÍDICOS Y SECRETARIO GENERAL - REPRESENTANTE LEGAL SUPLENTE PARA ASUNTOS JURÍDICOS DE LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA, CON LOS EFECTOS SEÑALADOS EN LA SENTENCIA C-621/03 DE LA CORTE CONSTITUCIONAL.

CERTIFICA:

FACULTADES DEL REPRESENTANTE LEGAL: FUNCIONES DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO: EL PRESIDENTE Y DIRECTOR EJECUTIVO DE LA SOCIEDAD TENDRÁ LAS SIGUIENTES FUNCIONES: A) REPRESENTAR LEGALMENTE A LA SOCIEDAD JUDICIAL O EXTRAJUDICIALMENTE; B) ATENDIENDO AL ORGANIGRAMA ADOPTADO POR LA ASAMBLEA, NOMBRAR LOS EMPLEADOS QUE REQUIERA EL NORMAL FUNCIONAMIENTO DE LA COMPAÑÍA Y SEÑALARLES SU REMUNERACIÓN PARA LA CONFORME AL PRESUPUESTO APROBADO; C) REMOVER LOS EMPLEADOS CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO EXIJAN; D) PRESENTAR A LA ASAMBLEA GENERAL LOS INFORMES QUE LA LEY EXIJA; E) NOMBRAR APODERADOS ESPECIALES O GENERALES QUE BAJO SU DIRECCIÓN Y VIGILANCIA REPRESENTEN A LA SOCIEDAD EN ACTOS LEGALES O JUDICIALES O NEGOCIOS QUE REQUIERAN DE UN PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Y PARA LOS CUALES DICHA DELEGACIÓN RESULTE CONVENIENTE; J) CUMPLIR Y HACER QUE SE CUMPLAN OPORTUNAMENTE TODOS LOS REQUISITOS O EXIGENCIAS LEGALES QUE SE RELACIONEN CON EL FUNCIONAMIENTO Y ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD; G) RENDIR LAS CUENTAS COMPROBADAS DE SU GESTIÓN, CUANDO ASÍ LO EXIJA LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, AL FINAL DE CADA AÑO Y CUANDO SE RETIRE DEL CARGO; H) CELEBRAR O LLEVAR A CABO TODOS LOS ACTOS O CONTRATOS NECESARIOS O CONVENIENTES PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL OBJETO SOCIAL, SIN LÍMITE DE CUANTÍA. CUANDO SE TRATE DE ACTOS O CONTRATOS MEDIANTE LOS CUALES SE COMPROMETAN RECURSOS DESTINADOS A GASTO O/A INVERSIÓN QUE SUPEREN INDIVIDUALMENTE LA CANTIDAD EQUIVALENTE A CINCO MIL (5000) SMLMV, EL PRESIDENTE O EL DIRECTOR EJECUTIVO O SUS SUPLENTE REQUERIRÁN AUTORIZACIÓN EXPRESA DE LA ASAMBLEA, ASÍ COMO CUANDO SE TRATE DE ACTOS O CONTRATOS MEDIANTE LOS CUALES SE PRETENDA ENAJENAR, LIMITAR O GRAVAR ACTIVOS DE LA SOCIEDAD CUYA CUANTÍA INDIVIDUAL SUPERE LOS CUATROCIENTOS (400) SMLMV EXCLUYENDO DE ESTA RESTRICCIÓN CUALQUIER TIPO DE CONTRATO O ACUERDO DONDE LA SOCIEDAD SEA QUIEN PRESTE SERVICIOS A TERCEROS; R) FIJAR LAS POLÍTICAS QUE DEBE OBSERVAR LA SOCIEDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS OBJETIVOS, J) MANTENER A LA ASAMBLEA



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19828972BFD1F

23 DE AGOSTO DE 2019 HORA 14:03:11

AA19828972

PÁGINA: 3 DE 5

* * * * *

GENERAL DE ACCIONISTAS ENTERADA EN FORMA DETALLADA DE LOS NEGOCIOS SOCIALES Y SUMINISTRARLE TODOS LOS DATOS E INFORMACIONES QUE SOLICITE; K) PRESENTAR OPORTUNAMENTE A CONSIDERACIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS EL PRESUPUESTO DE INVERSIONES, INGRESOS Y GASTOS QUE REQUIERA LA SOCIEDAD; L) EJECUTAR LAS ÓRDENES Y MANDATOS DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; M) REVISAR EL CUMPLIMIENTO EN EL PAGO DE LOS APORTES POR PARTE DE LOS ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD Y MANTENER INFORMADA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS; N) APROBAR LA APERTURA DE SUCURSALES O REGIONALES EN OTRAS CIUDADES O EN EL EXTERIOR O) COORDINAR LOS COMITÉS DE ACUERDO CON LAS PAUTAS DADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, P) MANTENER A DISPOSICIÓN DE LOS ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD, LAS ACTAS DE LA ASAMBLEA, FACILITÁNDOLES COPIA CUANDO ASÍ LO SOLICITEN; Q) MANTENER DEBIDAMENTE INFORMADA A LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS SOBRE LOS ADELANTOS TECNOLÓGICOS IMPORTANTES PARA EL DESARROLLO DEL OBJETO DE LA SOCIEDAD Y PROPONER DE MANERA OPORTUNA LOS ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD PARA NUEVOS SERVICIOS CUYA PRESTACIÓN SEA CONVENIENTE PARA LA SOCIEDAD; R) EJERCER TODAS LAS FUNCIONES QUE LE DELEGUE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y LAS DEMÁS QUE LE CONFIERAN LOS ESTATUTOS Y LA LEY POR LA NATURALEZA DEL CARGO QUE EJERCE Y QUE NO SE RESERVEN A OTRO DE LOS ÓRGANOS SOCIALES. FUNCIONES DE LOS REPRESENTANTES LEGALES : PARA LOS ASUNTOS CONCERNIENTES A LA SOCIEDAD SU REPRESENTACIÓN LEGAL CORRESPONDERÁ AL PRESIDENTE Y AL DIRECTOR EJECUTIVO QUIENES PODRÁN ACTUAR EN FORMA CONJUNTA O SEPARADA. DICHS REPRESENTANTES TIENEN FACULTADES PARA CELEBRAR O EJECUTAR, SIN OTRAS LIMITACIONES QUE LAS ESTABLECIDAS EN ESTOS ESTATUTOS EN CUANTO SE TRATE DE OPERACIONES QUE DEBAN SER PREVIAMENTE AUTORIZADAS POR LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, TODOS LOS ACTOS COMPRENDIDOS DENTRO DEL OBJETO SOCIAL O QUE TENGAN CARÁCTER SIMPLEMENTE PREPARATORIO, ACCESORIO O COMPLEMENTARIO PARA LA REALIZACIÓN DE LOS FINES QUE PERSIGUE LA SOCIEDAD, Y LOS QUE SE RELACIONEN DIRECTAMENTE CON LA EXISTENCIA Y EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA. EL PRESIDENTE Y DEL DIRECTOR EJECUTIVO SERÁN LOS REPRESENTANTES LEGALES PRINCIPALES Y TENDRAN SIETE (7) REPRESENTANTES LEGALES SUPLENTE QUE EJERCERÁN LOS CARGOS Y FACULTADES QUE SE MENCIONAN A CONTINUACION: A) EL MANAGER II EN ASUNTOS FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS, EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL PARA LOS ASUNTOS FINANCIEROS DE LA COMPAÑÍA, ANTE AUTORIDADES FISCALES, AUTORIDADES CAMBIARIAS, ADUANERAS O DE SUPERVISIÓN Y CONTROL, ANTE BANCOS O ENTIDADES FINANCIERAS, SIN LIMITARSE A LA APERTURA DE CUENTAS, SOLICITUD DE CRÉDITOS Y EN GENERAL CUALQUIER PRODUCTO FINANCIERO. ASÍ MISMO EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL EN LA CONTARTACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SEAN ESTOS DE GASTO O INVERSIÓN, Y PARA TODOS LOS ASUNTOS LABORALES DE LA SOCIEDAD TALES COMO, PERO SIN LIMITARSE A, LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS, REPRESENTACIÓN PATRONAL, PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS DURANTE CUALQUIER ETAPA

CONTRACTUAL EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD Y REPRESENTAR SUS INTERESE PARA DICHO TIPO DE ASUNTOS ANTE CUALQUIER AUTORIDAD O ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA. B) EL SALES DIRECTOR PARA SECTOR FINANCIERO, EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL RESPECTO DE LOS ASUNTOS COMERCIALES CON CLIENTES O POTENCIALES CLIENTES, PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD DOCUMENTOS TALES COMO Y SIN LIMITARSE A ESTOS, PRESENTACIÓN DE OFERTAS A CLIENTES, DOCUMENTOS DE NEGOCIACIÓN, CONTRATOS Y EN GENERAL LA PRESENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CUALQUIER ETAPA NEGOCIAL (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL). ASÍ MISMO, REPRESENTARÁ A LA SOCIEDAD EN TODO TIPO DE AUDIENCIAS RELACIONADAS CON PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADA. C) EL SALES DIRECTOR PARA SECTOR REAL Y SOLIDARIO, EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL RESPECTO DE LOS ASUNTOS COMERCIALES CON CLIENTES, PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD DOCUMENTOS TALES COMO Y SIN LIMITARSE A ESTOS, PRESENTACIÓN DE OFERTAS A CLIENTES, DOCUMENTOS DE NEGOCIACIÓN, CONTARYTOS Y EN GENERAL LA PRESENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CUALQUIER ETAPA NEGOCIAL (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL). ASÍ MISMO, REPRESENTARÁ A LA SOCIEDAD EN TODO TIPO DE AUDIENCIAS RELACIONADAS CON PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. D) EL SALES DIRECTOR PARA SECTOR GOBIERNO, EJERCERA LA REPRESENTACION LEGAL RESPECTO DE LOS ASUNTOS COMERCIALES CON CLIENTES O POTENCIALES CLIENTES , PARA LO CUAL PODRA SUSCRIBIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD DOCUMENTOS TALES COMO Y SIN LIMITARSE A ESTOS, PRESENTACIÓN DE OFERTAS A CLIENTES, DOCUMENTOS DE NEGOCIACIÓN, CONTRATOS Y EN GENERAL LA PRESENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CUALQUIER ETAPA NEGOCIAL (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL). ASI MISMO, REPRESENTARA A LA SOCIDAD EN TODO TIPO DE AUDIENCIAS RELACIONADAS CON PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE ENTIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS. E) EL SR SALES LEAD DEL SEGMENTO MASIVO, EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL RESPECTO DE LOS ASUNTOS COMERCIALES CON CLIENTES O POTENCIALES CLIENTES, PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD DOCUMENTOS TALES COMO Y SIN LIMITARSE A ESTOS, PRESENTACIÓN DE OFERTAS A CLIENTES, DOCUMENTOS DE NEGOCIACIÓN, CONTRATOS Y EN GENERAL LA PRESENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REUQUERIDOS EN CUALQUIER ETAPA NEGOCIAL (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL). ASÍ MISMO, REPRESENTARÁ A LA SOCIEDAD EN TODO TIPO DE AUDIENCIAS RELACIONADAS CON PROCESOS DE CONTARTACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. F) EL MANAGER II PARA ASUNTOS JURIDICOS Y SECRETARIO GENERAL EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL PARA TODOS LOS ASUNTOS LEGALES Y JUDICIALES, PARA LO CUAL PODRÁ REPRESENTAR DIRECTAMENTE A LA SOCIEDAD O NOMBRAR APODERADOS ESPECIALES O GENERALES QUE BAJO SU DIRECCIÓN Y VIGILANCIA REPRESENTEN A LA SOCIEDAD EN ACTOS LEGALES O JUDICIALES O NEGOCIOS QUE REQUIERAN DE UN PROFESIONAL ESPECIALIZADO, Y PARA LOS CUALES DICHA DELEGACIÓN RESULTE CONVENIENTE. IGUALMENTE EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL PARA ATENDER LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL RESPECTO DE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN. TAMBIÉN EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL PARA LOS ASUNTOS COMERCIALES CON CLIENTES O POTENCIALES CLIENTES PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD DOCUMENTOS TALES COMO Y SIN LIMITARSE A ESTOS, PRESENTACIÓN DE OFERTAS A CLIENTES, DOCUMENTOS DE NEGOCIACIÓN, CONTRATOS Y EN GENERAL LA PRESENTACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS REQUERIDOS EN CUALQUIER ETAPA NEGOCIAL (PRECONTRACTUAL, CONTRACTUAL Y POSCONTRACTUAL). ASÍ MISMO, REPRESENTARÁ A LA SOCIEDAD EN TODO TIPO DE



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19828972BFD1F

23 DE AGOSTO DE 2019 HORA 14:03:11

AA19828972

PÁGINA: 4 DE 5

* * * * *

AUDIENCIAS RELACIONADAS CON PROCESOS DE CONTRATACIÓN DE ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS. G) EL SR MANAGER DE OPERACIONES EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL PARA LOS ASUNTOS RELACIONADOS CON REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL RESPECTO DE LOS OPERADORES DE INFORMACIÓN PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS CORRESPONDIENTES PARA LA ADECUADA GESTIÓN DE LA COMPAÑÍA ANTE AUTORIDADES FISCALES, AUTORIDADES CAMBIARIAS, ADUANERAS O DE SUPERVISIÓN Y CONTROL, ANTE BANCOS O ENTIDADES FINANCIERAS, SIN LIMITARSE A LA APERTURA DE CUENTAS, SOLICITUD DE CRÉDITOS Y EN GENERAL CUALQUIER PRODUCTO FINANCIERO. ASÍ MISMO EJERCERÁ LA REPRESENTACIÓN LEGAL EN LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS SEAN ESTOS DE GASTO O INVERSIÓN, Y PARA TODOS LOS ASUNTOS LABORALES DE LA SOCIEDAD TALES COMO PERO SIN LIMITARSE A LA SUSCRIPCIÓN DE CONTRATOS, REPRESENTACIÓN PATRONAL, PARA LO CUAL PODRÁ SUSCRIBIR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS DURANTE CUALQUIER ETAPA CONTRACTUAL EN NOMBRE DE LA SOCIEDAD Y REPRESENTAR SUS INTERESES PARA DICHO TIPO DE ASUNTOS ANTE CUALQUIER AUTORIDAD O ENTIDAD PÚBLICA O PRIVADA.

CERTIFICA:

QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 445 DE LA NOTARIA 10 DE BOGOTA D.C., DEL 20 DE ABRIL DE 2017, INSCRITA EL 3 DE MAYO DE 2017, BAJO EL NO. 00037218 DEL LIBRO V, COMPARECIO LILIANA GOMEZ HERNANDEZ, IDENTIFICADA CON CEDULA DE CIUDADANIA NO. 52.116.623 EN SU CONDICION DE MANAGER II EN ASUNTOS JURIDICOS Y SECRETARIO GENERAL DE CIFIN S.A.S., POR MEDIO DE LA PRESENTE ESCRITURA PUBLICA, CONFIERE PODER GENERAL AMPLIO Y SUFICIENTE A JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, IDENTIFICADO CON CEDULA CIUDADANIA NO. 91.511.920 DE BOGOTA D.C., ABOGADO EN EJERCICIO PORTADOR DE LA TARJETA PROFESIONAL NUMERO 155.563 DEL CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA, (EL APODERADO), PARA QUE: REPRESENTA A CIFIN S.A.S EN TODA ACTUACIÓN JUDICIAL O ADMINISTRATIVA, Y ANTE TODO TIPO DE AUTORIDADES, FUNCIONARIOS PÚBLICOS O PRIVADOS DEL ORDEN NACIONAL, DEPARTAMENTAL O MUNICIPAL, TITULARES DE INFORMACIÓN, Y EN GENERAL CUALQUIER PETICIONARIO ESTANDO REVESTIDOS LOS APODERADOS DE LOS MÁS AMPLIOS PODERES PARA EJERCER LAS SIGUIENTES FACULTADES QUE SE LES CONFIERE POR MEDIO DE ESTE INSTRUMENTO: (A) ATENDER, RESPONDER Y EJERCER PLENA DEFENSA JUDICIAL Y ADMINISTRATIVA, EN NOMBRE Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD, EN TODOS LOS TRÁMITES DE TUTELA, REQUERIMIENTOS JUDICIALES, DERECHOS DE PETICIÓN Y/O SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, INCLUYENDO AQUELLOS QUE VERSEN SOBRE PERSONAS DESPLAZADAS, SECUESTRADAS O DESAPARECIDAS, Y EN LOS CUALES CIFIN S.A.S SEA PARTE, TERCERO, O EN GENERAL, SEA VINCULADA BAJO CUALQUIER CALIDAD. PARA EL EFECTO, LOS APODERADOS CONTARÁN CON PLENAS FACULTADES PARA INTERPONER Y CONTESTAR DEMANDAS, NOTIFICARSE PERSONALMENTE DE CUALQUIER DECISIÓN PROFERIDA POR AUTORIDAD COMPETENTE EN LA CUAL RESULTEN INVOLUCRADOS LOS INTERESES DE LA SOCIEDAD, ALLEGAR Y

SOLICITAR PRUEBAS, RESPONDER Y/O ELEVAR PETICIONES FRENTE A ELLAS, ADELANTAR TODAS LAS ACTUACIONES DENTRO DE LOS PROCESOS JUDICIALES O ADMINISTRATIVOS EN TODAS SUS INSTANCIAS, INTERPONER RECURSOS QUE RESULTEN NECESARIOS O PERTINENTES, Y EN GENERAL, EJERCER TODOS LOS DERECHOS QUE COMO PARTE Y/O VINCULADA LE CORRESPONDAN A LA SOCIEDAD, SIEMPRE CON LA FINALIDAD DE SALVAGUARDAR LOS INTERESES DE LA MISMA.

CERTIFICA:

** REVISOR FISCAL **

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO NO. AS-5511 DE REVISOR FISCAL DEL 23 DE MAYO DE 2018, INSCRITA EL 12 DE JULIO DE 2018 BAJO EL NUMERO 02356766 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL PRINCIPAL CAMACHO GUZMAN MARGIE	C.C. 000001014211433
REVISOR FISCAL SUPLENTE PORRAS ZUÑIGA SANDRA LILIANA	C.C. 000001072639860

QUE POR ACTA NO. 11 DE ASAMBLEA DE ACCIONISTAS DEL 23 DE MARZO DE 2018, INSCRITA EL 12 DE JULIO DE 2018 BAJO EL NUMERO 02356764 DEL LIBRO IX, FUE (RON) NOMBRADO (S):

NOMBRE	IDENTIFICACION
REVISOR FISCAL PERSONA JURIDICA ERNST & YOUNG AUDIT S A S	N.I.T. 000008600088905

CERTIFICA:

QUE POR DOCUMENTO PRIVADO NO. SIN NUM DE REPRESENTANTE LEGAL DEL 14 DE MARZO DE 2016, INSCRITO EL 18 DE MARZO DE 2016 BAJO EL NUMERO 02073343 DEL LIBRO IX, COMUNICO LA SOCIEDAD MATRIZ:

- TRANSUNION NETHERLANDS II B.V.

DOMICILIO: (FUERA DEL PAIS)

QUE SE HA CONFIGURADO UNA SITUACION DE CONTROL CON LA SOCIEDAD DE LA REFERENCIA.

FECHA DE CONFIGURACION DE LA SITUACION DE CONTROL : 2016-02-08

CERTIFICA:

DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO Y DE LA LEY 962 DE 2005, LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS DE REGISTRO AQUÍ CERTIFICADOS QUEDAN EN FIRME DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DESPUÉS DE LA FECHA DE LA CORRESPONDIENTE ANOTACIÓN, SIEMPRE QUE NO SEAN OBJETO DE RECURSO. LOS SÁBADOS NO SON TENIDOS EN CUENTA COMO DÍAS HÁBILES PARA LA CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ.

* * * EL PRESENTE CERTIFICADO NO CONSTITUYE PERMISO DE * * *
* * * FUNCIONAMIENTO EN NINGUN CASO * * *

INFORMACION COMPLEMENTARIA

LOS SIGUIENTES DATOS SOBRE PLANEACION DISTRITAL SON INFORMATIVOS
FECHA DE ENVIO DE INFORMACION A PLANEACION DISTRITAL : 28 DE MARZO DE 2019

SEÑOR EMPRESARIO, SI SU EMPRESA TIENE ACTIVOS INFERIORES A 30.000 SMLMV Y UNA PLANTA DE PERSONAL DE MENOS DE 200 TRABAJADORES, USTED TIENE DERECHO A RECIBIR UN DESCUENTO EN EL PAGO DE LOS PARAFISCALES DE 75% EN EL PRIMER AÑO DE CONSTITUCION DE SU EMPRESA, DE 50% EN EL SEGUNDO AÑO Y DE 25% EN EL TERCER AÑO. LEY 590 DE 2000 Y DECRETO 525 DE 2009.

RECUERDE INGRESAR A WWW.SUPERSOCIEDADES.GOV.CO PARA VERIFICAR SI SU



CAMARA DE COMERCIO DE BOGOTA

SEDE VIRTUAL

CÓDIGO VERIFICACIÓN: A19828972BFD1F

23 DE AGOSTO DE 2019 HORA 14:03:11

AA19828972

PÁGINA: 5 DE 5

* * * * *

EMPRESA ESTA OBLIGADA A REMITIR ESTADOS FINANCIEROS. EVITE SANCIONES.

** ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACION JURIDICA DE LA **
** SOCIEDAD HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICION. **

EL SECRETARIO DE LA CAMARA DE COMERCIO,
VALOR : \$ 5,800

PARA VERIFICAR QUE EL CONTENIDO DE ESTE CERTIFICADO CORRESPONDA CON LA
INFORMACIÓN QUE REPOSA EN LOS REGISTROS PÚBLICOS DE LA CÁMARA DE
COMERCIO DE BOGOTÁ, EL CÓDIGO DE VERIFICACIÓN PUEDE SER VALIDADO POR
SU DESTINATARIO SOLO UNA VEZ, INGRESANDO A WWW.CCB.ORG.CO

ESTE CERTIFICADO FUE GENERADO ELECTRÓNICAMENTE CON FIRMA DIGITAL Y
CUENTA CON PLENA VALIDEZ JURÍDICA CONFORME A LA LEY 527 DE 1999.

FIRMA MECÁNICA DE CONFORMIDAD CON EL DECRETO 2150 DE 1995 Y LA
AUTORIZACIÓN IMPARTIDA POR LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y
COMERCIO, MEDIANTE EL OFICIO DEL 18 DE NOVIEMBRE DE 1996.

Bogotá D.C., 13 de marzo de 2020

Señores:

JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL

Cmpl35bt@cendoj.ramajudicial.gov.co

Carrera 10 No. 14 - 33 Piso 10

Bogotá D.C

Ref.: CONTESTACIÓN ACCIÓN DE TUTELA

Radicado: 2020 - 00203

Accionante: HUGO ALEXANDER GONZALEZ

BOCANEGRA

JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR, identificado como aparece al pie de mi firma, actuando como abogado designado para la defensa de **CIFIN S.A.S. (TransUnion)** en acciones de tutela, de manera respetuosa y dentro de la oportunidad concedida, me permito **DESCORRER EL TRASLADO DEL ESCRITO DE LA TUTELA** de la referencia en los siguientes términos.

I. ASPECTOS FUNDAMENTALES A TENER EN CUENTA PARA EXONERARNOS

- Nuestra entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información.
- Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información
- El operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente
- Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo.
- La petición que se menciona en el escrito de tutela no fue presentada ante nuestra entidad.

II. PRONUNCIAMIENTO

2.1. El rol de nuestra entidad

TransUnion® como operador de datos según el literal C del artículo 2 de la Ley 1266 de 2008 es quien *“recibe de la fuente datos personales sobre varios titulares de la información, los administra y los pone en conocimiento de los usuarios”*. En tal sentido, este operador tiene como objeto principal la recolección, almacenamiento, administración y suministro de información relativa a los clientes y usuarios de los sectores financieros, real, solidario y asegurador, es por ello, que nuestra entidad es totalmente independiente de las fuentes que reportan tal información.

En el caso que nos ocupa al presentarse la circunstancia de una supuesta suplantación de identidad y/o falsedad personal, nuestra entidad no tiene la competencia para determinar si el hecho es cierto. Así las cosas, resulta jurídicamente imposible para este operador de información acceder a las pretensiones de la parte accionante.

2.2. Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información

Nuestra entidad, en su calidad de operador de bases de datos desconoce el contenido y las condiciones de los contratos entre los titulares y las fuentes de información, así como las controversias que emanen de la ejecución de los mismos, razón por la cual mi representada atendiendo a lo establecido en la Ley 1266 de 2008 no es responsable por los datos reportados.

En efecto, se recuerda que según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008 la fuente es la responsable de *"Garantizar que la información que se suministre a los operadores de los bancos de datos o a los usuarios sea veraz, completa, exacta, actualizada y comprobable"*.

En todo caso, debemos informar que según la consulta del reporte de información financiera, comercial, crediticia y de servicios, revisada el día 13 de marzo de 2020 a las 10:51:36, a nombre **HUGO ALEXANDER GONZALEZ BOCANEGRA**, con C.C 80.777.340 frente a las fuentes de información BBVA y COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS se evidencia lo siguiente:

- Frente a BBVA no se observan datos negativos.
- Obligación No. 411410 reportada por COMPAÑÍA DE CREDITOS RAPIDOS, en mora con último vector numérico de comportamiento 6, es decir de 180 a 209 días de mora

En suma, no es viable condenar a nuestra entidad en su rol de operador de la información, pues los datos reportados por la fuente y que se registran a nombre de la parte accionante son responsabilidad de la fuente.

2.3. El operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente

De conformidad con el artículo 8 numerales 2 y 3 de la Ley 1266 de 2008 las entidades que pueden actualizar, rectificar y/o eliminar la información reportada al operador de información son las fuentes de información.

Como consecuencia de lo anterior, tal modificación NO puede ser realizada por nuestra entidad de manera unilateral, ya que somos el operador de la información, pues de hacerlo ello lesionaría el principio de calidad de la información que está contemplado en el literal A del artículo 3 de la Ley 1266 de 2008.

2.4. Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo.

Es importante aclarar que TransUnion® (operador de información) no es responsable por el cumplimiento del requisito establecido en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, dado que como ya se indicó los pormenores que se generen con ocasión a la relación contractual surgida entre los titulares y las fuentes son únicamente responsabilidad de éstas últimas.

En ese sentido, el legislador estableció en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008 que el requisito de la notificación previa al reporte de información negativa ante el operador, debe ser cumplido por las

fuentes, por lo que es evidente que TransUnion no ha vulnerado ni puede lesionar derecho alguno de la parte accionante.

Aunado a ello, nótese que respecto de la notificación previa es necesario tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 1266 de 2008, reglamentado por el Decreto 1074 de 2015, artículo 2.2.2.28.2. (antes artículo 2 del Decreto 2952 de 2010), en donde se establecen los mecanismos mediante los cuales las fuentes pueden surtir la notificación previa al reporte negativo de la información y dentro de los que se destacan: (i) los extractos periódicos que las fuentes envían a sus clientes, (ii) todos los que pacten entre la fuente y el titular de la información, por ejemplo mensajes de datos y (iii) cuando haya moras sucesivas y continuas es suficiente con el aviso que se hace frente a la primer mora.

Sumado a lo anterior, es del caso indicar que la Superintendencia de Industria y Comercio en la Resolución 76434 de 2012, numeral 1.3.6 ha sido clara al establecer que esta notificación previa debe realizarla directamente la fuente, quien debe allegar la prueba del envío de la aludida comunicación a la que hace referencia el artículo 12 de la ley 1266 de 2008.

2.5. La petición que se menciona en el escrito de tutela no fue presentada ante nuestra entidad

Nótese señor juez que, la petición que se menciona en la acción de tutela no fue presentada ante TransUnion®. Por ende, TransUnion® está en imposibilidad jurídica y material de lesionar tal derecho de la parte accionante y así tampoco es viable emitir condena en nuestra contra por este asunto

III. PRUEBAS

- Certificado de existencia y representación legal de nuestra entidad en donde consta su objeto social y donde se registra el poder otorgado al suscrito.
- Información confidencial contenida en este escrito.

Es necesario señalar que conforme a la Ley 1266 de 2008 y la Sentencia C-1011 de 2008 de la Corte Constitucional y sin perjuicio del cumplimiento de las demás disposiciones prescritas en la Constitución y la Ley, la información aquí entregada está sujeta a reserva, por lo tanto, esta obligación se traslada a la entidad y al funcionario de la entidad que solicita y recibe dicha información, quienes también tienen el Deber Legal de guardar la reserva debida, y no pueden revelarla a terceros por tratarse de información confidencial. En consecuencia, se recuerda que la Ley les obliga a mantener la información protegida y evitar su divulgación.

IV. NOTIFICACIONES

Nuestra entidad recibirá notificaciones en la Calle 100 No. 7A-81 Piso 8 de la ciudad de Bogotá D.C. o en los números de Fax 3441201 y 3441202 el correo electrónico: cifin_tutelas@cifin.co

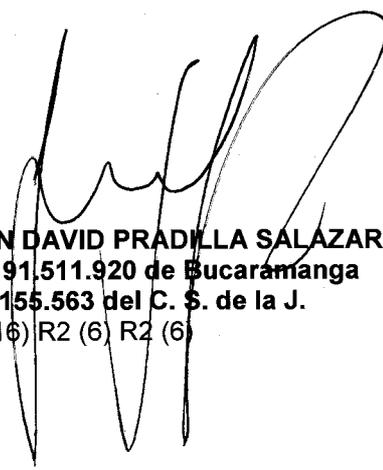
V. PETICIÓN DE EXONERACIÓN Y DESVINCULACIÓN

Por todo lo antes expuesto y todo lo que el Despacho estime en adición, de manera comedida rogamos se **EXONERE y DESVINCULE a nuestra entidad**. En la presente acción de tutela.

Lo anterior toda vez que: *(i)* Nuestra entidad no hace parte de la relación contractual que existe entre la fuente y el titular de la información. *(ii)* Según el numeral 1 del artículo 8 de la Ley 1266 de 2008, el operador de información no es el responsable del dato que le es reportado por las fuentes de la información, *(iii)*. El operador no puede modificar, actualizar, rectificar y/o eliminar la información, sin instrucción previa de la fuente *(iv)* Según el artículo 12 de la ley 1266 de 2008, nuestra entidad no es la encargada de hacer el aviso previo al reporte negativo. **(v) La petición que se menciona en la tutela NO fue presentada ante nuestra entidad.**

Finalmente, en el evento en que considere que hay lugar a alguna modificación en relación con los datos registrados de la parte accionante, es importante que la orden constitucional se dirija únicamente a la fuente de la información, dado que es dicha persona y/o entidad (**y no el operador**) la facultada legalmente para realizar actualizaciones, modificaciones y rectificaciones en la información reportada al operador.

Con respeto suscribe,



JUAN DAVID PRADILLA SALAZAR
C.C. 91.511.920 de Bucaramanga
T.P. 155.563 del C. S. de la J.
E1 (16) R2 (6) R2 (6)

aunque sí para Corte en sede de Revisión³, incluir en la argumentación de su fallo el análisis sobre la vulneración de los derechos fundamentales planteada en la demanda. Sin embargo puede hacerlo, sobre todo si considera que la decisión debe incluir observaciones acerca de los hechos del caso estudiado, incluso para llamar la atención sobre la falta de conformidad constitucional de la situación que originó la tutela, o para condenar su ocurrencia y advertir la inconveniencia de su repetición, so pena de las sanciones pertinentes, si así lo considera. De otro lado, lo que sí resulta ineludible en estos casos, es que la providencia judicial incluya la demostración de la reparación del derecho antes del momento del fallo. Esto es, que se demuestre el hecho superado."⁴ (Negrita fuera de texto)

3.2.9.- Bajo este orden de presupuestos, siguiendo los lineamientos trazados por la jurisprudencia y en consonancia con las manifestaciones realizadas por la entidad accionada, las cuales se entienden efectuadas bajo la gravedad de juramento, se colige que la situación de hecho que causaba la supuesta amenaza al derecho fundamental incoado por el accionante ha desaparecido, por ende, la acción de tutela pierde toda razón de ser como mecanismo más apropiado y expedito de protección judicial, motivo por el cual se negará el amparo constitucional solicitado, ante la existencia de un hecho superado.

V. DECISIÓN:

En mérito de lo expuesto el **JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL de BOGOTÁ D. C.**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley;

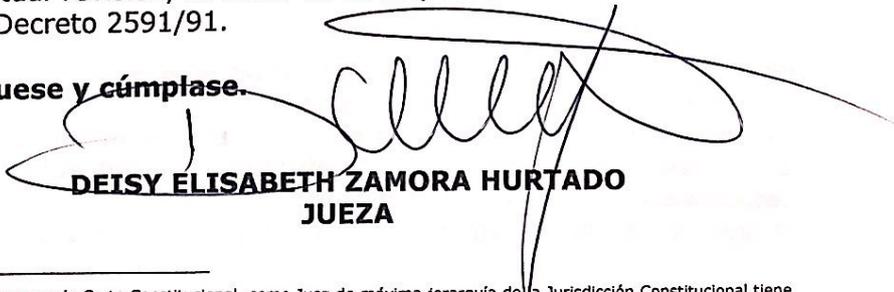
RESUELVE:

PRIMERO: Negar la acción de tutela instaurada por HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA, por lo expuesto en la parte motiva de la presente sentencia.

SEGUNDO: ORDENAR la notificación de lo aquí resuelto a las partes por el medio más expedito y eficaz de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 16 del decreto 2591 de 1991.

TERCERO: En caso de no ser impugnada, por secretaría, remítase esta providencia a la Honorable Corte Constitucional para su eventual revisión, al tenor de lo dispuesto en el Inc. 2 del Art. 31 del Decreto 2591/91.

Notifíquese y cúmplase.


DEISY ELISABETH ZAMORA HURTADO
JUEZA

Bjf

³ Esto se debe a que la Corte Constitucional, como Juez de máxima jerarquía de la Jurisdicción Constitucional tiene el deber de determinar el alcance de los derechos fundamentales cuya protección se solicita.

⁴ Corte Constitucional, sentencia T-170/09.

Reiteramos lo expuesto hasta este punto; **d.** Qué persona o asesor del Banco BBVA entregó la tarjeta débito y su clave. **Respuesta:** Lo explicamos a lo largo de este escrito y en la respuesta a la pregunta "a" anterior; **e.** Por qué se entregó la tarjeta débito por parte del funcionario del Banco BBVA sin analizar los datos de seguridad exigidos por la entidad y la identificación Biométrica del tarjeta-habiente. **Respuesta:** Ya explicamos detalladamente que no medió entrega de tarjeta débito pues se trató de un depósito electrónico a su nombre y del traslado de los recursos, ambas operaciones a través de BBVA MÓVIL."

3.2.7.- En lo relacionado al derecho de petición de fecha 17 de diciembre de 2019, se le expuso lo siguiente:

"Se le informó que podrá reclamar los dineros del depósito realizado a su nombre (por \$249.000), así: - Acercándose a cualquier oficina del BBVA, presentando su documento de identidad. - Los recursos solo serán entregados al titular del depósito de dinero electrónico.

Los dineros podrán ser entregados por el señor González a la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S. para que esta última dé de baja los intereses del crédito creado a su nombre, para que elimine todos los registros de esa operación y para que efectúe las correcciones pertinentes ante las centrales de riesgo, precisamente porque usted señala que fue suplantado en la misma.

A la solicitud que debe presentar ante esa empresa deberá adjuntar copia de la denuncia y esta carta emitida por el Banco por favor. Es de anotar que BBVA Colombia, por tratarse de un depósito electrónico, no realizó reportes del mismo ante CIFIN ni DATACRÉDITO.

En lo que concierne a la verificación de su número celular le informamos que en esta clase de casos (suplantaciones), los delincuentes suelen contestar las llamadas de verificación indicando que se trata de la persona suplantada.

Finalmente, es importante que tenga en cuenta que en una suplantación de identidad el llamado a responder es el suplantador, no el Banco, quien también resulta ser víctima de la maniobra fraudulenta del tercero."

3.2.8.- De lo que se deduce que efectivamente recibió tal comunicación, en donde además se evidencia que resuelve cada uno de sus pedimentos, con lo que se constata que la respuesta resuelve de manera material los mismos, y se pronuncia sobre su caso en particular.

3.2.9.- Sobre este particular aspecto, se ha definido a nivel jurisprudencial que la carencia actual de objeto "**...se da cuando en el entretanto de la interposición de la demanda de tutela y el momento del fallo del juez de amparo, se repara la amenaza o vulneración del derecho cuya protección se ha solicitado.** En dicho sentido, no es perentorio para los jueces de instancia,

misma manera solicito muy respetuosamente se indique de forma detallada si al haber solicitado la apertura de una cuenta bancaria se realizó la SEGURIDAD BIOMÉTRICA, necesaria para este tipo de trámites bancarios como lo exigen las entidades en estos casos. **Respuesta:** Al ser aperturado el depósito de dinero electrónico, no una cuenta de ahorros, mediante el uso de la aplicación Móvil del Banco, no es necesaria la autenticación biométrica a la que hizo referencia en su solicitud; **Quinta:** Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación toda la documentación exigida por ustedes que reposa en su archivo relacionada con la apertura de la cuenta de ahorros número 3134680051, con el objeto de iniciar la denuncia penal por SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y POR ABUSO DE CONFIANZA ante las fiscalías de Bogotá. **Respuesta:** Como lo indicamos en el segundo punto de los antecedentes, los depósitos de dinero electrónico son aperturados mediante la aplicación BBVA Móvil del Banco y en su caso las operaciones se ejecutaron en la forma descrita en las primeras páginas de esta respuesta, en los cuales se transcribieron los soportes electrónicos de las transacciones. No se trató de una consignación o de un retiro físico de una cuenta de ahorros. Sin embargo, esta respuesta puede ser utilizada por usted para presentar la denuncia de los hechos ante las autoridades competentes; **Sexta:** Que se envíe de forma rápida a la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S., comunicación donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respecto de mi vida crediticia. **Respuesta:** Teniendo en cuenta que la operación cursó de manera normal en la plataforma de BBVA MÓVIL, el Banco no puede acceder a emitir la certificación solicitada en este punto. No obstante, debido a que usted señala que fue suplantado en la realización de las operaciones ante el Banco, en la medida en que las mismas se llevaron a cabo sin presencia ni medios físicos, usted podrá aportar esta carta ante la compañía de COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS SAS con el fin que esa empresa reverse todos los efectos del crédito que concedió a su nombre, por supuesto, acompañada de la denuncia del caso ante las autoridades y reintegrando a dicha compañía los dineros que el Banco logró bloquear y que podrán ser reclamados por usted, como se explica más adelante; **Séptima:** Se comunique muy concretamente a través de su respuesta lo siguiente: **a.** Bajo qué procedimiento el Banco BBVA entregó la Tarjeta Débito al solicitante. **Respuesta:** Como lo explicamos, se trató de un depósito electrónico a su nombre (proveniente de COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S.) y del traslado de los dineros a un tercero por BBVA MÓVIL, por lo que no hubo entrega de tarjeta débito; **b.** Indicar detalladamente qué persona del banco BBVA asignó la CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NÚMERO 3134680051 para consignar los dineros del préstamo. **Respuesta:** Para los depósitos de dinero electrónico no existe persona por parte del Banco BBVA que asigne el número al producto, ya que el contrato es asociado al número móvil del dispositivo empleado para constituirlo; **c.** Indicar detalladamente a qué persona se le entregó la tarjeta débito y la asignación de la clave para retirar los dineros del préstamo. **Respuesta:**

*"Es claro que lo que se persigue es que el derecho de la persona obtenga una respuesta de fondo, clara y precisa, dentro de un término razonable que le permita, igualmente, ejercer los mecanismos ordinarios de defensa judicial, cuando no está de acuerdo con lo resuelto."*¹

3.2.4.- Ante el deber de las autoridades de responder las solicitudes presentadas por los ciudadanos, la Corte Constitucional ha sostenido que debe hacerse dentro del plazo establecido por la ley, resolviendo de fondo y claramente lo pedido².

3.2.5.- En el *sub-judice* está demostrado acorde con la prueba documental allegada, que los días 28 de noviembre y el 17 de diciembre de 2019 (fl. 2-9), el accionante radicó petición ante el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA - BBVA S.A., en la que solicitó se le resuelvan varios cuestionamientos relacionados a la apertura de una cuenta de ahorros de forma virtual, con base en la cual aduce fue víctima de un fraude para el otorgamiento de un crédito ante la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S.

3.2.6.- De igual forma observa este despacho que la entidad accionada dio respuesta a dicha solicitud el día 18 de marzo de 2020, es decir, estando en curso la presente acción de tutela, comunicación que fue debidamente notificada al señor Hugo Alexander González Bocanegra, en el correo electrónico registrado (fl. 29), en donde resuelve cada uno de los cuestionamientos realizados de la siguiente manera, en lo relacionado al derecho de petición de fecha 28 de noviembre de 2019:

"Primero: Qué se me informe detalladamente en forma escrita qué requisitos exigen en el Banco BBVA para la apertura de una cuenta de Ahorros. Respuesta: Relacionamos los requisitos que se requieren para la apertura un depósito de dinero electrónico: - Nombres y apellidos completos; - Número de documento de Identificación; - Tipo y número de identificación; - Número de celular; - Fecha de expedición del documento de identidad. Siendo importante indicar que el producto aperturado no corresponde a una cuenta de ahorros, situación expuesta en el punto 5 de este documento; Segundo: De acuerdo con la anterior petición, se envíen los documentos exigidos por el Banco BBVA con los cuales supuestamente yo abrí la cuenta de ahorros número 3134680051. Respuesta: Los depósitos de dinero electrónico son aperturados mediante la aplicación BBVA Móvil del Banco, por tanto no es necesario aportar documentación para procesarlos; Tercero: De igual forma se me informe de forma escrita que filtros de seguridad exige el Banco BBVA para validar la identidad de una persona que quiere abrir una cuenta de ahorros en dicha entidad. Respuesta: La verificación la realiza el sistema de seguridad del Banco constatando que el número de cédula corresponda al de la persona que está gestionando la operación electrónica de constitución del depósito en el canal BBVA MÓVIL; Cuarto: De la

¹ Sentencia T- 134 de 2006, M.P Álvaro Tafur Gálvis.

² Sentencias T-170 del 24 de febrero de 2000 y T-1166 del 6 de noviembre de 2001, M.P. Alfredo Beltrán Sierra, T-250 del 9 de abril de 2002, M.P. Jaime Córdoba Triviño.

III. CONSIDERACIONES

3.1. PROCEDENCIA DE LA ACCIÓN DE TUTELA:

3.1.1.- El artículo 86 de la Constitución Política prevé que toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe en su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.

3.1.2.- La tutela tiene como dos de sus caracteres distintivos esenciales la subsidiariedad y la inmediatez; el primero por cuanto tan solo resulta procedente instaurar la acción cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, a no ser que busque evitar un perjuicio irremediable; el segundo puesto que no se trata de un proceso sino de un remedio de aplicación urgente que se hace preciso administrar en guarda de la efectividad, concreta y actual del derecho sujeto a violación o amenaza.

3.2. DEL CASO EN CONCRETO.

3.2.1.- Según los supuestos fácticos que soportan esta acción, la parte promotora del amparo solicita la protección del derecho fundamental de petición, vulnerado por la entidad accionada, al no emitir una respuesta frente a los escritos presentados los días 28 de noviembre y el 17 de diciembre de 2019 (fl. 2-9).

3.2.2.- Con relación al derecho de petición invocado, se tiene que éste como prerrogativa constitucional involucra la posibilidad de acudir ante entidades públicas o particulares que presten un servicio público, pero también la de obtener un resultado, que se manifieste en una pronta resolución; aspecto que hace parte del núcleo esencial de este derecho fundamental, ya que sin la posibilidad de exigir una respuesta rápida y oportuna carecería de efectividad.

3.2.3.- Al respecto, también ha reiterado el Alto Tribunal Constitucional a través de sus Salas de revisión con respecto a la respuesta del derecho de petición, así:

"La Corte Constitucional se ha pronunciado en numerosas oportunidades sobre el contenido y el alcance generales del derecho de petición, en virtud del cual toda persona puede presentar peticiones respetuosas ante las autoridades, y obtener una pronta resolución. Según se ha precisado en la doctrina constitucional, esta garantía constitucional "consiste no sólo en el derecho de obtener una respuesta por parte de las autoridades sino a que éstas resuelvan de fondo, de manera clara y precisa la petición presentada".

crediticia; Séptima: Se comunique muy concretamente a través de su respuesta lo siguiente: a. Bajo qué procedimiento el Banco BBVA entregó la Tarjeta Débito al solicitante. b. Indicar detalladamente qué persona del banco BBVA asignó la CUENTA DE AHORROS EN EL BANCO BBVA CON NÚMERO 3134680051 para consignar los dineros del préstamo. c. Indicar detalladamente a qué persona se le entregó la tarjeta débito y la asignación de la clave para retirar los dineros del préstamo. d. Qué persona o asesor del Banco BBVA entregó la tarjeta débito y su clave. e. Por qué se entregó la tarjeta débito por parte del funcionario del Banco BBVA sin analizar los datos de seguridad exigidos por la entidad y la identificación Biométrica del tarjeta-habiente.

Adicionalmente, formuló un derecho de petición de fecha 17 de diciembre de 2019 (fl. 6-9), en el que solicitó: **Primero:** Que se comunique por escrito a la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S. que la cuenta aperturada donde se giró el crédito aparentemente solicitado, fue producto de un fraude; **Segundo:** Que conforme a la anterior petición, se depositen esos dinero a nombre de la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S.; **Tercero:** Que se detalle muy comedidamente el proceso de verificación realizado para asegurar la autenticidad de quien realiza la apertura de la cuenta de ahorros.; **Cuarta:** Se le informe las razón por las que se h congelado el dinero depositado en la mentada cuenta de ahorros, peticiones de la que aduce no haber obtenido respuesta alguna, lo que comporta una clara transgresión de la prerrogativa constitucional invocada.

II. TRASLADOS Y CONTESTACIÓN DE LA DEMANDA.

Una vez admitida la acción de tutela mediante auto de fecha 12 de marzo de 2020, se ordenó la notificación de la entidad accionada, a efectos de que ejerza su derecho de defensa sobre los hechos alegados (fl. 7).

2.1.- BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA - BBVA S.A.:

Frente a los hechos fundamento de la presente acción, indica la entidad accionada lo siguiente:

2.1.1.- Que en lo concerniente a los derechos de petición radicados los días 28 de noviembre y el 17 de diciembre de 2019, éstos fueron debidamente resueltos y notificados el 18 de marzo del presente año, según comunicación remitida al correo electrónico registrado por el accionante, donde se le resuelven cada uno de los cuestionamientos formulados.

2.1.2.- Con base en la anterior situación, aluden que se configura lo que la jurisprudencia ha denominado como hecho superado, por lo que deprecia se niegue el amparo deprecado, sumado a que la acción de tutela resulta improcedente para discutir cobros ejecutivos.

**RAMA JUDICIAL DEL PODER PÚBLICO
JUZGADO TREINTA Y CINCO CIVIL MUNICIPAL
BOGOTÁ D.C.**



Bogotá D.C., diecinueve (19) de marzo de dos mil veinte (2.020).

CLASE DE PROCESO : ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE : HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA
ACCIONADO : BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA S.A.
RADICACIÓN : 2020 - 0203.

En ejercicio de sus competencias constitucionales y legales, procede el Despacho a dictar sentencia dentro de la acción de tutela de la referencia, como quiera que el trámite propio de la instancia se encuentra agotado, sin la presencia de causal que invalide lo actuado.

I. ANTECEDENTES

El señor HUGO ALEXANDER GONZÁLEZ BOCANEGRA en ejercicio del art. 86 de la C. P., presentó acción de tutela contra la BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA - BBVA S.A., esgrimiendo que con la apertura de una cuenta de ahorros de forma virtual, con base en la cual aduce fue víctima de un fraude para el otorgamiento de un crédito ante la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S., solicita que se le ampare su derecho fundamental de petición, el cual afirma está siendo vulnerado por la entidad accionada al no responder sus pedimentos de fecha 28 de noviembre de 2019 (fl. 2-5), en la que solicita se le respondan los siguientes cuestionamientos: **Primero:** *Qué se me informe detalladamente en forma escrita qué requisitos exigen en el Banco BBVA para la apertura de una cuenta de Ahorros;* **Segundo:** *De acuerdo con la anterior petición, se envíen los documentos exigidos por el Banco BBVA con los cuales supuestamente yo abrí la cuenta de ahorros número 3134680051;* **Tercero:** *De igual forma se me informe de forma escrita que filtros de seguridad exige el Banco BBVA para validar la identidad de una persona que quiere abrir una cuenta de ahorros en dicha entidad;* **Cuarto:** *De la misma manera solicito muy respetuosamente se indique de forma detallada si al haber solicitado la apertura de una cuenta bancaria se realizó la SEGURIDAD BIOMÉTRICA, necesaria para este tipo de trámites bancarios como lo exigen las entidades en estos casos;* **Quinta:** *Que de la misma forma se envíe a la dirección de notificación toda la documentación exigida por ustedes que reposa en su archivo relacionada con la apertura de la cuenta de ahorros número 3134680051, con el objeto de iniciar la denuncia penal por SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD Y POR ABUSO DE CONFIANZA ante las fiscalías de Bogotá;* **Sexta:** *Que se envíe de forma rápida a la COMPAÑÍA DE CRÉDITOS RÁPIDOS S.A.S., comunicación donde se indique claramente que el suscrito peticionario no fue quien abrió la cuenta mencionada ni fui beneficiario del crédito desembolsado, con el objeto que me sea restaurado mi statu quo respeto de mi vida*