

Rad. 2022-894 - Solicitud Suspensión de Proceso y medidas cautelares

Carlos E. Chuquimarca Yépez <carlos.ch55@hotmail.com>

Vie 24/03/2023 15:51

Para: Juzgado 11 Civil Municipal - Valle Del Cauca - Cali <j11cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Señores:

JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE CALI

J11cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. S. D.

Referencia: Solicitud Suspensión de Proceso y medidas cautelares

PROCESO: EJECUTIVO DE MÍNIMA CUANTÍA
DEMANDANTE: BANCO COMERCIAL AV VILLAS
DEMANDADA: JENNIFER MUÑOZ IDROBO
RADICADO: 2022-894

Cordialmente,

CARLOS CHUQUIMARCA YÉPEZ

Asesor Jurídico

Cl 12 3-42 Oficina 802 Edificio Calle Real Cali

Teléfonos: 8803838 Móvil 3216487533

Correo Electrónico: carlos.ch55@hotmail.com

Señores:

JUZGADO ONCE CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE CALI

J11cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co

E. _____ S. _____ D. _____

Referencia: Solicitud Suspensión de Proceso y medidas cautelares

PROCESO: EJECUTIVO DE MÍNIMA CUANTÍA
DEMANDANTE: BANCO COMERCIAL AV VILLAS
DEMANDADA: JENNIFER MUÑOZ IDROBO
RADICADO: 2022-894

Carlos Chuquimarca Yépez, identificado civil y profesionalmente como aparece al pie de mi correspondiente firma, en mi calidad de apoderado judicial de la demandada señora **Jennifer Muñoz Idrobo**, por medio del presente escrito solicito al Despacho la **suspensión del proceso** de conformidad con lo dispuesto en el artículo 161 del Código General del Proceso.

Hago esta petición teniendo en cuenta que actualmente cursa en etapa averiguación de responsable-investigación ante la Fiscalía Seccional de Cali, de la Unidad Especial de Delitos Informáticos por el delito de “Hurto por medios informáticos y semejantes”, cuya decisión que resulte en el mencionado proceso penal va a influir directamente en las que se pueda tomar en este proceso por tratarse de los mismos sujetos procesales en su calidad de víctima mi defendida y como vinculada a la investigación al Banco AV Villas; en el mismo sentido cursa ante la Superintendencia Financiera proceso de protección de datos por fraude electrónico, cuyos sujetos procesales se repiten y siguen siendo los mismos.

Por consiguiente, solicito la suspensión inmediata de las medidas cautelares decretadas por el despacho, toda vez que la medida genera graves perjuicios a mi defendida, quien es asalariada, sin otros ingresos diferentes a los de su sueldo y de ellos depende para su sustento todo su grupo familiar (Padres y abuelos maternos).

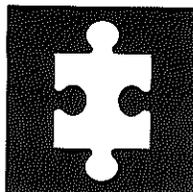
Anexos:

1. Denuncia ante la Fiscalía Constancia de proceso en la fiscalía con radicado 760016099165202266564
2. Constancia de proceso en la fiscalía con radicado 760016099165202266564
- 3.
4. Demanda y contestación que cursa ante la Superintendencia financiera de Colombia con radicado No. 2022197003

Atentamente,



Carlos Chuquimarca Yépez
CC 5.234.855 de Contadero (Nariño)
Tarjeta Profesional No. 237895 del CSJ



FISCALÍA
GENERAL DE LA NACIÓN

Oficio No. 20380 – 01 – 02 – 178 - 0094
Santiago de Cali, 02 de febrero de 2023

Señorita
JENNIFER MUÑOZ IDROBO
Denunciante / víctima
Nunc. 760016099165202266564
jeinn_02_19@hotmail.com

**Asunto. Solicitud constancia sobre estado indagación
760016099165202266564.**

Respetada señorita Jennifer:

Reciba un cordial saludo.

En forma atenta me permito hacer constar que la noticia criminal de la referencia, correspondiente a la denuncia por usted formulada el pasado 04 de junio de 2022, según la cual se trata de un caso en averiguación de responsable, por hechos acaecidos en esta ciudad entre el 27 de abril y 19 de mayo de 2022, relacionados con el trámite fraudulento de un préstamo de libre inversión ante la entidad financiera Av Villas, del que fue víctima, y que fuera conocido inicialmente por la Fiscalía 17 Local, y desde el mes de septiembre de 2022, por este despacho fiscal, se encuentra (i) en estado activo en nuestro sistema, (ii) en fase de indagación y (iii) en proceso de recaudo de material probatorio.

Atentamente,


OLGA LUCIA PIPICANO QUIÑÓNEZ
Fiscal 178 Seccional - Coordinadora

Anexo(s): N/A
Proyecto: Olga Lucia Pipicano Quiñónez
Revisado y Aprobado: Olga Lucia Pipicano Quiñónez

FISCALIA GENERAL DE LA NACION
Sección de Fiscalía y de Seguridad Ciudadana- Unidad Delitos Informáticos
Avenida Roosevelt No. 38 – 32 Piso dos, Cali, Valle
Código 760042 Conmutador: 6023979980 Ext. 22936-correo electrónico institucional olga.pipicano@fiscalia.gov.co

Receptor de Denuncias

ORFEO	FECHA DE RECIBIDO	CORREO ELECT.	QUIEN REMITE O CANAL	INTERVINIENTES	FECHA DE CREACIÓN	REALIZADA POR	SPOA	FISCAL	DELITO
	20/05/2022	jeinn_02_19@hotmail.com	PLATAFORMA TITAN	DENUNCIANTE : JENIFER MUÑOZ IDROBO	04/06/2022	CARLOS OROZCO	760 016 099 165 202 266 564	FISCAL L 117 LOCAL	HURTO POR MEDIOS INFORMATICOS Y SEMEJANTES

Santiago Cali 2 Sep 2022

Cordial Saludo

ASUNTO: DESEMBOLSO DE CREDITO NO AUTORIZADO Y SUPLANTACIÓN Y ROBO DEL MISMO

Me permito narrar los hechos ocurridos respecto a una solicitud de crédito que realicé en el banco AV Villas el pasado miércoles 27 de abril de 2022, donde me acerco a la oficina de AV Villas que se encuentra ubicada en el centro comercial Chipichape de la ciudad de Cali sobre las 6:30 - 7:00 pm a solicitar un crédito de libre inversión por un monto de \$15.000.000. Este día realicé la solicitud de crédito con la Asesora Geraldin Olave, la cual me informa que en 5 días hábiles me estarían dando respuesta frente a la solicitud, es decir, esos 5 días hábiles se cumplirían el miércoles 4 de mayo de 2022.

Constantemente le escribía o llamaba a la Asesora Geraldin Olave ya que pasaron los 5 días y aun no me habían llamado para validar datos y tampoco habían llamado a ninguna de mis referencias personales ni familiares, la Asesora Geraldin Olave me indica que desconocía los motivos por los que no me habían llamado. Pasaron 20 días calendario posterior a la solicitud del crédito y aun no recibo una sola llamada del banco AV Villas, por lo que decidí tramitar la solicitud de crédito con otra entidad bancaria, entidad que en dos días me realizó el desembolso del crédito por el monto solicitado inicialmente a AV Villas que eran \$15.000.000.

Pasaron exactamente 21 días calendario, ya la otra entidad bancaria me había desembolsado el dinero de la solicitud. Me llaman del banco AV villas a los 15 días hábiles posteriores a la solicitud, es decir el día 18 de mayo de 2022 más o menos sobre las 11:00 am, me indican que es sobre el préstamo que había solicitado y que llaman a hacer la verificación de datos, yo respondí que ya había tomado el crédito con otra entidad bancaria porque se habían demorado mucho en llamarme del banco AV Villas, sin embargo, realicé la validación de datos para que el banco supiera que si había sido yo quien el 27 de abril del presente año había hecho dicha solicitud de crédito. **ACLARO QUE EN ESTA LLAMADA EN NINGUN MOMENTO ME NOTIFICARON QUE EL CREDITO FUE APROBADO YA QUE ESTA LLAMADA ERA SOLO PARA VERIFICACIÓN DE DATOS.** Adicional jamás me dijeron en esa llamada que ya me habían aprobado el préstamo y tampoco me manifestaron el monto, ni la tasa, ni las cuotas, esta llamada solo era la verificación de los datos.

Ese mismo día 18 de mayo a las 8:12 pm me llega un mensaje de texto que decía "AV Villas le informa: crédito No **1281605935** fue aprobado por \$13,391,005" Le escribo un mensaje de Whatsapp a la asesora Geraldin Olave al número 310 512 6462 le informo sobre el mensaje que me llegó. La asesora me responde al día siguiente que cuando llegará a la oficina me confirmaría lo de las tasas y las cuotas a lo que yo le respondo que yo pasaría directamente en la noche saliendo de mi trabajo para que hablemos personalmente y ella me indica que me esperará.

El día jueves 19 de mayo de 2022 me llega nuevamente un mensaje de texto a las 9:59 am de AV Villas que decía **"ESTIMADO CLIENTE, EL BANCO AV VILLAS LO INVITA A ACERCARSE A SU OFICINA PARA HACER EFECTIVA SU SOLICITUD DE CRÉDITO"** hasta ahí para mí todo estaba dentro del proceso normal, como bien decía el mensaje yo debía de acercarme a las oficinas a hacer efectiva la solicitud de crédito **ACALARO QUE NUNCA ME ACERQUÉ A LAS OFICINAS A NOTIFICAR O A AUTORIZAR DICHO DESEMBOLSO.**

Ya me encontraba culminando mi jornada laboral la cual termina a las 5:30 pm para posteriormente acercarme a las oficinas de AV Villas tal como había quedado con la asesora en horas de la mañana del día 19 de mayo, cuando de repente a las 5:26 pm me llega un primer mensaje donde me informa una clave temporal como si yo estuviera realizando un pago por PSE y de inmediato se debitan \$2.000.000 de mi cuenta, me llama la atención porque el mensaje menciona cual es el saldo que quedaba posterior a esa transacción. Yo tenía muy claro que mi saldo es de **\$4,675,694** y al debitarse \$2,000,000 debieron haber quedado \$2,675,694 pero no, sorprendentemente el mensaje de la supuesta transacción exitosa quedaba en saldo 15,911,519. Por lo que me inquieta mucho, porque eso quería decir que ya el banco había desembolsado el crédito aprobado el día anterior a las 8:12 pm **ACLARO QUE JAMÁS ME LLEGÓ UN MENSAJE DE TEXTO NI UN CORREO ELECTRÓNICO POR PARTE DEL BANCO DONDE ME ESTUVIERAN NOTIFICANDO EL DESEMBOLSO DE \$13,391,005.** Supe de este desembolso cuando me suplantaron y llegaron los mensajes de las transacciones de la suplantación y robo, de lo contrario ni me entero que ya me habían desembolsado un crédito que claramente no había dicho que lo iba a tomar.

Inmediatamente al ver la primera transacción llamo de la asesora Geraldin Olave al teléfono 310 512 64 62 pero no recibí respuesta, también le dejé un mensaje de Whatsapp, por lo que opto por comunicarme a la línea nacional en la ciudad de Cali al número 8859595 angustiada y llorando **(ESTA LLAMADA DURÓ 45 MINUTOS CON 50 SEGUNDOS. ADJUNTO PANTALLAZO DONDE SE EVIDENCIA QUE MIENTRAS SE REALIZA LA LLAMADA PARA BLOQUEO DE MI TARJETA EN EL TRASCURSO DE LA LLAMADA EL BANCO SIGUE APROBANDO TRANSACCIONES. LLAMO PARA SOLICITAR ANGUSTIADA EL BLOQUEO DE MI TARJETA PORQUE ME ESTÁN ROBANDO EL DINERO Y EN LA LLAMADA EN CURSO SIGUEN SACANDO DINERO DE MI CUENTA).** Se realizó el radicado No 12121692 con respuesta al 23 de junio de 2022. En el tiempo que transcurre la llamada mientras me contestaron y bloqueaban la cuenta realizaron 5 transacciones (4 transacciones de \$2.000.000 cada una para un total de \$8.000.000 a Almacenes Éxito Proveedores por pago PSE más una transacción de \$780.000 que dice que fue un pago PSE a Finandina SA, solo la transacción de los \$780,000 indica la entidad donde se realizó en los mensajes de texto que me llegaron, las otras 4 transacciones solo dice que se realizó un pago PSE de la cuenta 0687 por \$2.000.000 en internet su saldo es tanto, adjunto pantallazo de todas estos mensajes, donde pueden evidenciar la clave temporal que se asignó y el pago del mismo, de las 5 transacciones solo me llegó el mensaje de clave única de 3 transacciones no de las 5).

Me llama la atención que para uno realizar un pago por PSE debe saber el usuario, número de cédula, clave de acceso a la cuenta y adicional el número de la clave temporal que tiene una duración de 3 minutos que se supone solo llega el número de celular que se tiene registrado. Siempre que yo he realizado pagos por PSE me llegan 3 mensajes de texto, uno donde me indica que he iniciado sesión en la banca virtual y desde que celular, luego otro mensaje con la clave temporal y finalmente otro mensaje el pago exitoso de PSE y en este último mensaje detalla la entidad donde se pagó, cosa que no ocurrió en estos pagos del 19 de mayo. En esta oportunidad me llegaron dos mensajes el de la clave temporal y el del pago PSE, y solo dos mensajes de acceso a la banca virtual.

Terminando la llamada después de realizar el radicado con el banco el cual es el número **12121692 CON UNA RESPUESTA FINAL DEL 23 DE JUNIO DE 2022**. me acerco siendo las 6:20 pm a la oficina de AV Villas del chipchape, la asesora Geraldin Olave me ve y me pide no tomar turno, me solicita que pase directamente con ella para **VALIDAR LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO Y TRAMITAR LA SOLICITUD DE DESEMBOLSO**, claramente el proceso no se había culminado, le explico a la asesora Geraldin Olave lo sucedido y me indica no estar enterada de la situación **YA QUE A ELLA NO LE HABÍAN NI SIQUIERA NOTIFICADO QUE ME HABÍAN HECHO EL DESEMBOLSO, ADICIONAL ME INFORMA QUE NO ERA POSIBLE QUE YA ME HUBIERAN DESEMBOLSADO PORQUE ELLA AÚN NO HABÍA DADO LA AUTORIZACIÓN DE DESEMBOLSO. QUE LOS ASESORES DEBEN DE AUTORIZAR ANTES DE DESEMBOLSAR Y MÁS CUANDO EL MONTO APROBADO FUE MENOR AL SOLICITADO, COMO FUE ESTE EL CASO, QUE SOLICITÉ 15 MILLONES Y APROBARON 13 MILLONES. LA ASESORA GERALDIN OLAVE ME DICE QUE EL ASESOR DEBE DE DAR EL VISTO BUENO Y LA APROBACIÓN PARA QUE PROCEDAN A REALIZAR EL DESEMBOLSO**. Claramente hay un salto en el procedimiento.

El día de viernes 20 de mayo de 2022, me acerco nuevamente a la oficina de AV Villas para solicitar me expliquen cuales fueron las cuentas adonde se debitaron los \$8.780.000 que sacaron por PSE por suplantación de mi cuenta de ahorros, porque claramente **NO** fui yo quien realizó esas transacciones, me dicen en el banco que debo de esperar hasta el día 23 de junio de 2022,

De inmediato llego a mi domicilio indignada por lo ocurrido, el día 20 de mayo de 2022 procedo a realizar una queja formal en la página de la superintendencia financiera de Colombia con el número **IQ2022052033102**, La superintendencia responde al banco el día 23 de mayo dándoles un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación los cuales se cumplieron el 7 de junio de 2022. El banco el día de 2 de junio envía una carta donde solo indican que están haciendo unas investigaciones adicionales que requieren más tiempo, pero no me dan una fecha final de respuesta y tampoco me indican ningún avance al respecto.

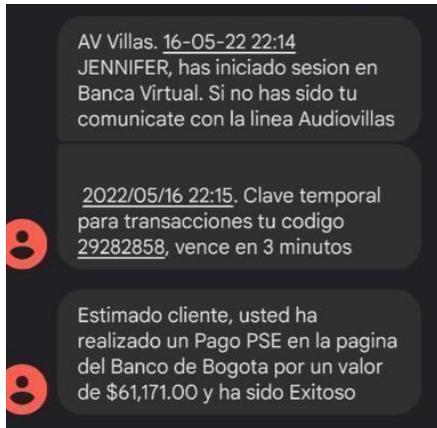
El día 8 de junio de 2022 cargo nuevamente un derecho de petición en la página de superintendencia Financiera de Colombia con radicado **IQ2022060837501**, de este radicado no he recibido ninguna notificación a la fecha.

Cargo también el día 20 de mayo de 2022 una denuncia en la Fiscalía general de la Nacional por Suplantación y robo informático con radicado No 20220520249 noticia criminal (76 0016099 165 2022 66 564).

Decido esperar la fecha que el mismo banco colocó como fecha estimada de respuesta es decir el día 23 de Junio de 2022. Y nuevamente envían una carta, esta vez sin fecha diciendo que están haciendo las validaciones correspondientes del caso con las áreas encargadas, tampoco me indican cuando será la respuesta definitiva a mi caso.

Ya habiendo transcurrido más de un mes en espera de la respuesta me acerco nuevamente a la oficina de AV Villas en Chipichape el pasado 29 junio de 2022, solicito hablar con la gerente de la sucursal con Nombre Patricia (no me dijo su apellido) y esta persona no me da ninguna solución, solo me manifiesta que debo conocer que en el mes de julio se deben pagar las cuotas del **CRÉDITO NO ATORIAZADO POR MI**. Me dice que puede imprimirme el plan de pagos porque no me habían hecho entrega del mismo, claramente es de saberse que no me habían hecho entrega de un plan de pagos porque yo no había aceptado aún el crédito, me niego a recibir el plan de pagos y me retiro. Adicional le informo a la señora Patricia que mi cuenta de nómina se encuentra bloqueada y es la cuenta que la compañía donde trabajo tiene para hacerme los pagos, ella dice que puedo desbloquearla y sacar el dinero, sin embargo, me negué a aceptar el desbloqueo de mi cuenta hasta no obtener una respuesta clara por parte del banco, le indico que no realizaré ningún movimiento en esa cuenta. **PUEDEN IDENTIFICAR CLARAMENTE QUE EL ÚLTIMO MOVIMIENTO QUE YO REALIZA BAJO EN ESTA CUENTA DE AHORROS No 134870687 FUE EL 16 DE MAYO DE 2022 A LAS 10:14 PM POR \$61,171 AL BANCO DE BOGOTÁ POR PSE.TODAS LAS TRANSACCIONES QUE APARECEN POSTERIORES A ESA FECHA NO FUERON REALIZADAS POR MI. DETALLO EL PASO A PASO DE DICHA TRANSACCIÓN PARA MOSTRAR CUÁNTOS SON LOS CORREOS Y LAS NOTIFICACIONES QUE ME LLEGAN CUANDO SOY YO QUIEN REALIZA DICHOS PAGOS.**

Primero: Ingreso a la página del banco de Bogotá digito el numero de la obligación o tarjeta que voy a pagar. Al ingresar al banco AV Villas me llega la notificación de que estoy ingresando desde internet, como pueden ver los mensajes deben llegar en orden a medida que se van haciendo las solicitudes, uno con el ingreso a la banca, uno con la clave temporal y uno donde indica que el pago ha sido exitoso y claramente detalla cuál fue la entidad donde se realizó el pago. Cosa que no pasó con las transacciones que realizaron el 19 de mayo de 2022 donde de 5 transacciones solo me llegó la clave temporal de 3 y donde no se notificaron los accesos a la banca virtual y adicional el mensaje del pago exitoso no decía la entidad donde se realizaron los pagos, solo decía el pago de Finandina, los pagos del Éxito nunca se discriminaron (Adjunto Pantallazo). Super hasta finales del mes de junio que los pagos de las 4 transacciones que sumaban \$8,000,000 se habían hecho al éxito por diferentes radicados que solicité al banco, de lo contrario no hubiera sabido a que entidad se había ido ese dinero porque en los mensajes de texto no decía la entidad donde se pagó.



Segundo: Después de realizar el pago me llegan 3 correos electrónicos a mi correo Jeinn_02_19@hotmail.com

Un correo de Pasarelapagosaval detallando la entidad donde se hizo el pago, en este caso el pago se hizo al banco de Bogotá, en este correo el banco detalla: La IP de donde se realizó el pago, y todo lo relacionado con el producto, numero de deuda, valor pagado, numero de autorización entre otros. (Adjunto Pantallazo). Los correos del Éxito o Finandina de los pagos que realizaron el 19 de mayo de 2022 nunca llegaron a mi correo, no sé a qué correo notificaron estas dos entidades las transacciones.



Tercero: Después del correo de la entidad me llega un correo del Banco AV Villas donde informan que el pago PSE fue exitoso y el valor por el que se pagó. Este fue el único correo que recibí de las transacciones realizadas el 19 de mayo de 2022.



Cuarto: Por último, me llega un correo de PSE AvalPay Center. Este correo tampoco lo recibí de ninguna de las 5 transacciones que realizaron el 19 de mayo de 2022, no se a que correo se habrá notificado estos pagos.



Como pueden evidenciar en el detalle de la última transacción que realicé el 16 de mayo de 2022 al banco de Bogotá, muchos de estos pasos se omitieron por parte de PSE y el Banco AV Villas, ya que primero las notificaciones al número del celular con las claves temporales no llegaron todas y tampoco los accesos a la plataforma del banco, no se detalló las entidades donde realizaron los pagos, sino que las supe después de interponer un radicado en la línea nacional del banco. Y por último de 3 correos que me deben llegar por cada transacción realizada solo me llegó uno por transacciones y en realidad debían llegar 3 correos por transacción.

NO PUEDE SER QUE PARA EL BANCO AV VILLAS SEA NORMAL QUE UNA PERSONA DE SALARIO PROMEDIO REALICE PAGOS POR MAS DE 8 MILLONES DE PESOS EN MENOS DE 12 MINUTOS, NO PUEDE SER QUE EL BANCO AV VILLAS NO SE ALERTE Y NO PUEDA REALIZAR UNA LLAMADA AL USUARIO DUEÑO DE LA CUENTA PARA VERIFICAR SI EFECTIVAMENTE ERA YO QUIEN ESTABA REALIZANDO ESAS TRANSACCIONES. SE PUDO HABER PASADO LA PRIMERA TRANSACCIÓN POR \$2.000.000 ¿PERO PORQUE NO ALERTASE EN LA SEGUNDA, LA TERCERA, LA CUARTA O LA QUINTA TRANSACCIÓN? SINO BLOQUEO LA CUENTA HUBIERAN PODIDO HACER HASTA 20 TRANSACCIONES Y PARA EL BANCO ERA NORMAL, LAS APROBARÍA TODAS.

Muy triste por no obtener respuesta habiendo pasado más de un mes del suceso, el 29 de junio de 2022 me acerco a las oficinas de los gerentes regionales de la ciudad de Cali del banco AV Villas que queda en el centro de Cali Edificio Banco de Occidente Carrera 4 # 7 - 61 séptimo piso. Aquí me atiende una señora llamada Diana Cuellar se presentó como la asistente de la gerente de la regional de norte de la ciudad de Cali la señora Adriana. Ella tomó el caso y se comprometió a darme una respuesta el día martes 5 de julio, tomó mis datos y me dijo que me llamaría, llegando el martes 5 de julio no recibí llamada decido acercarme nuevamente y me indica la señora Diana Cuellas que el jueves 7 de julio me daría una respuesta definitiva, me acerco nuevamente el 7 de Julio y no se encontraban ninguna de las dos señoras que se comprometieron conmigo, ni la señorita Diana Cuellar ni la señora Adriana. Finalmente, nunca recibí respuesta de estas personas.

Cada que me acerco a las oficinas de AV Villas a preguntar sobre el radicado 12121692 colocado el 19 de mayo de 2022 me van diciendo que el tiempo de respuesta es posterior, es decir, el banco ha ido postergando las respuestas.

Quiero dejar claro con las denuncias realizadas en la superintendencia financiera y fiscalía general de Nación los hechos de lo ocurrido el pasado 19 de mayo de 2022, dejar claro que el crédito aún no había sido aceptado por mi parte, por tal motivo este no lo asumiré, solicito muy amablemente sean suspendidas las facturaciones y cobros del crédito 9634 que me cobran pero el número del crédito aprobado fue el No 1281605935 no coinciden los números de los créditos que cobran vs el que aprueban, solicito también que mi experiencia crediticia no se vea afectada por este acontecimiento. Adicional en mi cuenta de ahorros tengo un saldo de **\$4,675,694** por lo que solicito este valor me sea entregado en su totalidad tal cual estaba en mi cuenta de ahorros. El banco AV villas me está vulnerando mis derechos, me están afectando en gran manera.

Se solicita a la superintendencia Financiera el 9 de Julio de 2022 por medio de los correos super@superfinanciera.gov.co; jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co una conciliación con el Banco AV Villas, la cual asignó la superintendencia Financiera la audiencia para el miércoles 26 de julio de 2022 a las 12:30 pm. Asisto a dicha audiencia con la conciliadora Margarita Maria Navarro Salazar, esperamos hasta las 12:45 pm y los encargados del Banco AV Villas nunca se conectaron, por lo que se aplazó la audiencia para el miércoles 3 de agosto de 2022.

El día viernes 22 de Julio llega comunicado del banco referente a la respuesta del reclamo del 19 de mayo donde indican que no encuentran elementos que permitan atender a mi favor y relacionan según ellos un informe de investigación donde no hay evidencias de las notificaciones realizadas a mi celular o correo, envían un listado de mensajes de texto donde hay 31 mensajes de los cuales solo recibí solamente 14 mensajes **(COMO EVIDENCIA DE LO ANTERIOR PIDO AL OPERADOR CLARO QUE ME ENVÍEN LOS MENSAJES DE TEXTO RECIBIDOS DEL CÓDIGO 85388 Y COINCIDE PERFECTAMENTE CON LOS 14 MENSAJES DE TEXTO QUE REALMENTE RECIBÍ COMO NOTIFICACIÓN EL DÍA 18 Y 19 DE MAYO DE 2022)**. Es decir que los 31 mensajes de texto que el banco dice haberme enviado como evidencia de que si me notificó todas las transacciones realizadas el día 19 de mayo no tienen validez porque no coincide con la información suministrada por mi operador de telefonía. Adicional indican que por que yo realizo muchas transacciones por PSE es una evidencia de que fui yo quien hizo estas transacciones del 19 de mayo. Quiero aclarar que mis pagos por PSE nunca han superado los \$650.000.

El día lunes 25 de julio de 2022 llamo a PSE dado que nunca me llegaron los correos de confirmación de los pagos de PSE ni tampoco recibí los comprobantes de pago de las entidades en este caso Finandina y Éxito. En PSE tomaron mi requerimiento No 9072607 donde me indican que en efecto estas transacciones nunca llegaron a mi correo electrónico, pero me responde que ellos no tienen el historial y quien debe brindarme esta información es el Banco que autorizó los pagos ya que ellos tienen acceso a toda la información, aclaro que esta información no me la ha brindado el banco, no tengo ninguna evidencia de a que correo llegaron esos pagos por parte de PSE (relaciono pantallazo del correo enviado por PSE donde me indican que ellos no me pueden brindar esa información y que es el banco quien debe suminístrala).

También este mismo día 25 julio de 2022 llamé al banco Finandina donde solicito una certificación de no vinculación con ellos (la cual relaciono en esta carta), el banco Finandina me envía dicha certificación donde consta que no tengo ni he tenido ningún tipo de vinculación con esta entidad. También solicité mediante el radicado 629084 que me enviaran la información de a quien le llegaron los pagos, ya que claramente debe ser alguien que tiene alguna deuda o cuenta con esta entidad, les compartí el número de mi cuenta y quedaron de darme información en 15 días hábiles: Con la poca información que tenía consulté en internet en la pagina <https://www.procuraduria.gov.co/portal/Certificado-de-Antecedentes.page> de antecedentes disciplinarios las cédulas que aparentemente que se registran en los pagos a las entidades Éxito y Finandina que me fue enviado por el banco mediando el radicado 12198073 respuesta del 5 de julio de 2022. La cedula 1114452343 que es un número que está en el detalle de los pagos a Finandina en este link dice que es un señor llamado **Samir Andrés Cruz Castro** de Medellín y me confirman en Finandina que en efecto esta persona tenía una cuenta corriente en este banco, adjunto pantallazo de la consulta en internet. Hay dos cédulas más en el detalle de los pagos al Éxito, pero de esta no encontré información los números son 340938292 y 39484838.

Llamo este mismo día al Éxito a solicitar la misma información que solicité a Finandina tratando por mis medios de dar con el responsable de quien realizó las transacciones dado que el banco lo único que ha suministrado y por medio de los diferentes radicados que he cargado, son los CUS de las transacciones, no fue posible comunicarme al Éxito por lo que asistí personalmente el día miércoles 27 de Julio de 2022 a Éxito la flora en la ciudad de Cali, me atiende el jefe de seguridad y me indica que debo llevar una orden judicial por parte de la fiscalía para que ellos envíen toda la información necesaria, anulen el pago y procedan a hacer la devolución del dinero.

De inmediato envió un correo al fiscal que tiene asignado mi caso Luis Enrique Romero Cano Fiscal 17, y me responde que me dirija el viernes 29 de julio a la fiscalía para realizar los respectivos oficios, me dirijo a la fiscalía donde me imprimen 3 oficios, uno para el banco AV Villas, uno para el Éxito y uno para Finandina con su respectiva copia, me solicitó el fiscal Jose Alfredo Guerrero Marin quien trabaja con el fiscal Luis Enrique Romero Cano ir a radicar personalmente estos oficios donde solicitan información detallada de las transacciones para evidenciar que no fui yo quien las realizó. Me dirijo al Éxito a Finandina y al Banco AV Villas a radicar físico estos documentos, los cuales relaciono firmados por las 3 entidades.

En el banco AV Villas el 29 de julio cuando fui a radicar el oficio de la fiscalía la asesora que me atendió me imprime una respuesta que enviaron el 15 de Julio de 2022 la cual nunca llegó a mi correo, y en esta respuesta parcial con radicado 12220715 dice que debo acercarme al Almacenes Éxito a realizar una reclamación comentando la situación y solicitando la devolución del dinero, solo me adjuntan 3 transacciones pero en realidad fueron 4, cada una de dos millones para un total de 8 millones (\$8.000.000). De inmediato me dirijo nuevamente al Éxito a realizar dicha reclamación, adjunté este mismo documento con todo lo ocurrido y la reclamación al éxito es la No 01152075. El éxito responde no a mi favor y le envía la información a la fiscalía donde ya se detallan finalmente que las transacciones fueron compras de tarjetas de regalo Éxito 16 tarjetas cada una por \$500,000 para un total de \$8,000,000. Las compras fueron realizadas por una persona llamada Camila Leon y se identifica con dos números de cédulas diferentes, es decir, son cédulas falsas razón por la que no encontré esas cédulas en la página de antecedentes disciplinarios.

El día 3 de agosto me envía el banco AV Villas nuevamente una respuesta bajo el mismo radicado 12220715 indicando que realizaron la recuperación de \$6.000.000 en el banco Davivienda bajo el radicado RE146121-1052 y que el cliente receptor de la transacción no autorizó el débito. Esta respuesta no es clara para mí, sin embargo, entiendo que el banco está reconociendo que hay un error en las transacciones y está haciendo la gestión de recuperación del dinero. Me toma por sorpresa que mencionen el banco Davivienda ya que en ningunas de las transacciones se habla de este banco.

Tuvimos la audiencia el miércoles 3 agosto de 2022, con la Superintendencia Financiera y el banco AV Villas donde asistió la señora Betty Alexandra Rivera Ardila, en esta conciliación no hubo ningún acuerdo dado que la señora Betty llega con la negativa de que no responderán a mi favor en ninguna manera, manifestaba que no entendía porque la conciliación si ya el banco había dado respuesta de que no asumiré nada. Me sorprende porque claramente la señora Betty no mencionó las respuestas del 15 de julio donde me piden acercarme a éxito a hacer la reclamación y solicitud de devolución del dinero de las transacciones y la respuesta del 29 de julio donde piden a Davivienda reversión. Era como si no tuviera conocimiento de estas respuestas.

Adicional realizó un nuevo radicado en el banco AV Villas con No **12198092** solicitando los documentos firmados del crédito del año 2022, y solicito el Pagaré que se supone firmé y lo que hicieron fue enviarme unos documentos de un crédito que solicité en el año 2019 por valor de **\$4.130.000** aclaro que este crédito lo pagué en el mismo año de la solicitud 2019. Llamo nuevamente diciendo que esos no fueron los documentos que yo solicité y solicitaba los nuevos del 2022 los cuales fueron enviados el 4 de agosto, donde adjuntan nuevamente el mismo pagaré que firmé en el 2019 como soporte del pagaré del crédito solicitado en 2022 envían dicho pagaré con la solicitud de crédito de 2022. Para estar segura de que estamos hablando del mismo pagaré de 2019 solicito el día 4 de agosto un nuevo radicado al banco con número 12269282 donde pido me envíen los documentos de solicitud del crédito 961 del año 2019 el cual responden el día 17 de agosto adjuntando nuevamente el pagaré No 285 (para ambas solicitudes tanto del crédito de 2019 como del crédito de 2022 el banco me envía el mismo pagaré No 285). ¿Es legal que se use un pagaré de hace 3 años de un crédito que fue pago en el mismo año de la solicitud? El banco hasta ahora no me ha entregado un pagaré diferente al 285 ya que me envía el mismo como soporte del crédito de 2019 y como soporte del crédito de 2022, **(Nuevamente reitero el número de crédito que me cobra el banco es el número 9634 en 2022, pero el mensaje que me llegó el día 18 de mayo de 2022 a las 8:12 pm dice que me aprobaron el crédito No 1281605935 ¿POR QUÉ EL NUMERO DEL CRÉDITO QUE APRUEBAN NO COINCIDE CON EL NUMERO DEL CRÉDITO QUE COBRAN?** En las respuestas a los radicados donde solicité los documentos tanto de 2019 como del 2022 me adjuntan el mismo pagaré No **285** y envían las cartas indicando a que crédito corresponden los documentos que adjuntan, es decir crédito 961 (2019) y crédito 9634 (2022) y reitero adjuntan el mismo pagaré para ambos créditos.

Había estado recibiendo llamadas constantes del número 3112461776 por lo que decidí guardar el contacto como “Estafa AV Villas” dado que llamaban constantemente a pedirme información personal y confidencial, según ellos a actualizar datos, ofrecer tarjetas de crédito entre otros, decidí no volver a responder llamadas de este número. Consulto este número en internet y aparece como numero de advertencia donde más de 4.000 personas han buscado este número y lo han denunciado como sospechoso. El día 25 de Julio de 2022 recibo nuevamente una llamada de este mismo número y decido responderla y grabarla, me toma por sorpresa que en esta oportunidad es una contestadora automática del banco AV Villas invitándome a pagar mis “según ellos” obligaciones financieras para evitar reportes en las centrales de riesgo. El 29 de agosto recibo nuevamente una llamada de este número donde contesto y grabo la llamada y esta vez no era una contestadora era un asesor cobrando el crédito. Realmente estoy muy sorprendida porque me habían llamado sospechosamente de este número pidiéndome información confidencial que claramente no di y en internet es un número sospechoso de fraude, es muy raro que a hoy de este mismo número sean las llamadas de cobro de los créditos, unas veces por contestadora automática y otras veces un asesor cobrando. Adjunto pantallazos de las llamadas recibidas y de lo que se consulta en internet.

Finalmente quiero dejar abierto que si yo ya tenía un ahorro de \$4.675.694 en mi cuenta ¿porque no me hurtaron antes ese dinero? ¿Porque esperar hasta el día del desembolso de supuesto crédito para realizar estas transacciones PSE? Es como si alguien hubiera sabido que iban a desembolsar un crédito a esa cuenta ese día 19 de mayo, ¿porque esperar hasta el desembolso del crédito para hurtar el dinero?

Me acerco a la fiscalía el día jueves 4 de agosto para entregarle al fiscal los oficios radicados en las oficinas de AV Villas, Éxito y Finandina. Hablo con el fiscal Luis Enrique Romero Cano donde me envía la noticia criminal la cual adjunto.

El día 5 Agosto envió al correo notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co un derecho de petición solicitando al banco el congelamiento de los cobros del crédito hasta no esclarecer los hechos ocurridos el 19 de mayo de 2022, la respuesta era de 15 días hábiles los cuales se cumplieron el 29 de agosto y a la fecha de hoy 2 de septiembre no recibí respuesta por parte del banco sobre el derecho de petición. Adjunto derecho de petición enviado al banco.

Adjunto pantallazos de:

1. Detalle de las 5 transacciones realizadas el día 19 de mayo de 2022, donde se evidencia que 4 de ellas fueron realizadas a Almacenes Éxito proveedores y una a Finandina SA.
2. Pantallazo de los correos electrónicos informando el pago exitoso por PSE con la hora de realización, no dice las entidades donde se hicieron los pagos.
3. Imagen de la queja interpuesta directamente en el banco la cual se realizó a mano en la oficina de AV Villas Chipichape.
4. Mensajes de texto del Banco AV Villas donde indica el monto aprobado, invitación a acercarse a la oficina para hacer efectivo el desembolso y los mensajes de texto con 3 claves únicas de las 5 transacciones realizadas.
5. Pantallazo de las llamadas realizadas a la asesora Geraldin Olave el día de la suplantación que fueron respondidas.
6. Pantallazo de la llamada realizada a la línea del banco 8859595 la cuál duró 45 minutos con 50 segundos y evidencia que en la duración de la llamada el banco sigue aprobando transacciones.
7. Imagen de las transacciones exitosas que llegaron al correo consecutivas.
8. Pantallazo de que se estaban haciendo transacciones exitosas durante la llamada con la línea 8859595.
9. Mensajes de Whatsapp realizados con la asesora Geraldin Olave.
10. Comunicados del banco AV Villas donde no dan respuesta final, sino que informan que hacen investigaciones adicionales, una del 2 junio y una del 23 de junio de 2022.
11. Respuesta de la Superintendencia al Banco otorgando 10 días hábiles para respuesta el cual no se cumplió.
12. Consulta en antecedentes disciplinarios la cédula 1114452343 a nombre de Samir Andrés Cruz Castro
13. Respuesta de PSE donde me indican que no pueden brindarme la información que solicité que la debe aportar el banco porque tienen acceso a dicha información del histórico.
14. Evidencia de la reclamación al Éxito
15. Respuesta del banco AV Villas donde solicito Pagaré y documentos firmados del crédito 9634 del año 2022 y envían carta con el número de crédito del año 2022 9634 pero documentos firmados de una solicitud realizada en el año 2019. Estos fueron exactamente los mismos documentos que me enviaron bajo el radicado 12269282 donde solicito los documentos del crédito 961 de 2019, la única diferencia es que en la carta que me envían del radicado 12269282 dice que envían documentos del crédito 961 y en la carta que me envían del radicado 12198092 dicen que me envían los documentos del crédito 9634, pero en ambos envían el mismo pagaré No 285.
16. Certificado enviado por Finandina de no vinculación con dicha entidad.
17. Respuesta del banco 22 Julio con la no responsabilidad y el supuesto informe de investigación con 31 mensajes de texto según ellos enviados a m celular pero donde solo me llegaron 14 y respuesta parcial sin fecha donde dicen que siguen efectuando investigaciones.

18. Respuesta parcial radicado 12220715 el cual nunca me llegó y fue impreso por la asesora del banco donde indican que debo hacer la reclamación el Éxito, solo adjuntan 3 de las 4 transacciones que realizaron.
19. Oficio enviado por la fiscalía al banco AV Villas radicado con sello y firma del banco.
20. Oficio enviado por la fiscalía al banco Finandina radicado con sello y firma del banco.
21. Oficio enviado por la fiscalía al Almacenes Éxito radicado con sello y firma del almacén.
22. Constancia no conciliación con la Superintendencia y el Banco AV Villas día 3 agosto 2022.
23. Pantallazos del número 3112461776, donde se evidencia que es un numero sospechoso y donde llaman a cobrar el crédito como contestadora automática, pero también llaman personas identificándose como asesores del banco AV Villas a pedir información confidencial.
24. Respuesta del banco AV Villas del 3 agosto donde piden reversión de dineros a Davivienda.
25. Pantallazo con respuesta del banco AV Villas del radicado 12269282 solicitando los documentos del crédito 961 del año 2019, donde envían el mismo pagaré No 285 que es el mismo pagaré que envían del 2022.
26. Noticia criminal enviada por la fiscalía
27. Solicitud de crédito realizado el banco AV Villas 27 abril de 2022.
28. Documentos enviados del crédito 2019 Crédito 4961
29. Derecho de petición enviado al correo notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co solicitando congelamiento de los cobros del crédito 9634 siendo el aprobado el crédito No 1281605935
30. Evidencia del mi operador telefonía Claro de que no me llegaron los 31 Mensajes de texto que dice el banco, sino que me llegaron 14 mensajes del Código 85388.
31. Respuesta del radicado del Éxito donde están los detalles de las tarjetas de Regalo que compró Camila Leon con dos cédulas diferentes
32. Respuesta de la superintendencia 30 Agosto invitando a hacer denuncias si lo deseo.

Es muy extraño, que solo haya tenido inconveniente con mi cuenta de AV Villas, otras cuentas están intactas y no tuvo ningún percance, **ACLARO QUE NUNCA DOY INFORMACIÓN A NADIE POR TELÉFONO NI PRESIONO TECLAS NI CLAVES EN MI CELULAR.** Recibo llamadas constantes del banco AV Villas del número 3112461776 diciéndome que me darán una información comercial, ofreciendo tarjetas de crédito, pidiendo actualización de datos y yo siempre las finalizo y nunca las recibo, lo raro es que tienen toda mi información financiera, cedula, nombre, dirección y hasta el número de cuenta.

Se interponen las siguientes denuncias ante las siguientes entidades.

- Superintendencia financiera Reclamo No IQ2022052033102. Interpuesta el día 20 de mayo de 2022.
- Superintendencia financiera Derecho de Petición IQ2022060837501. Interpuesto el 8 de Junio de 2022.
- Fiscalía general de la nación denuncia No 20220520249. Interpuesta el día 20 de mayo de 2022. Noticia criminal 760016099165202266564.
- Se solicita Conciliación al banco mediando la Superintendencia Financiera de Colombia a los correos super@superfinanciera.gov.co; jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
- Se Solicita mediante un derecho de petición al Banco AV Villas el 5 de agosto de 2022 al correo notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co pidiendo que se congelen los cobros del crédito 9634 de 2022, siendo que el crédito aprobado es el No **1281605935 ¿Por qué no coincide el número del crédito aprobado con el número del crédito que cobra?**

Agradezco su atención y respuesta a mi solicitud

Cordial salud



16494

Hoja 1 de 1

Bogotá D.C. 05 de julio de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali-Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12198073

Cordial Saludo;

En atención a su solicitud realizada a través del radicado en asunto, relacionada con la confirmación de las transacciones generadas el 19 de mayo de 2022, por valor de \$2.000.000 y \$780.000, le indicamos anexa a esta comunicación encontrara el detalle de las transacciones.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Costumer Care Masivo

Elaboro: Alejandra Lozano Guerrero

- 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.
- 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco.



windows
2022-07-09 10:42:43

Numeral 1

NIT. 860.035.827-5

Anexo:

CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora último estado	Ticket ID	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago
1466153172	\$ 2.000.000	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52525590	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:26:59	1541516883	5	3365	Recaudo place to pay	2b3a7c8d7c211ec8325625d0f4dd3a	CC	340938292	Corriente	03626999654	Débito
1466161447	\$ 2.000.000	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52522891	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:30:25	1541517441	1	3365	Recaudo place to pay	f7d5c84ad7c211ec847c153c43892411	CC	39484838	Corriente	03626999654	Débito
1466173590	\$ 2.000.000	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52521637	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:38:31	1541518245	1	3365	Recaudo place to pay	1ffa80dad7c411ec866d15cecb6e662d	CC	39484838	Corriente	03626999654	Débito
1466164483	\$ 780.000	8600518946	Banco Finandina S.A.	Aprobada	52529544	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:32:43	4094825	1	5	CTAAHO	191.156.33.57	1114452343	9900980774	Corriente	24187568	Débito
1466168370	\$ 2.000.000	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52529604	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:35:14	1541517917	1	3365	Recaudo place to pay	8a178c4d7c31ec8571ab265eaa4d55	CC	39484838	Corriente	03626999654	Débito

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoria / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 ama 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com.

Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son:

- 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.
- 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco.

Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



7:03 PM

windows
2022-07-09 10:43:17



Numeral 2

Pago PSE Exitoso



avillas@bancoavill... 5:38 p. m.
para mí ▾



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

Pago PSE exitoso

Hola **JENNIFER**,

Tu pago PSE del día **19/05/2022** a las **17:38** con tu cuenta **0687** por \$ **2,000,000.00** ha sido exitoso.

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil
IMPORTANTE: Si tu no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

Nunca te Si tienes alguna





7:03 PM

windows
2022-07-09 10:43:41



Numeral 2

Pago PSE Exitoso



avillas@bancoavill... 5:35 p. m.
para mí ▾



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

Pago PSE exitoso

Hola **JENNIFER**,

Tu pago PSE del día **19/05/2022** a las **17:35** con tu cuenta **0687** por \$ **2,000,000.00** ha sido exitoso.

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil
IMPORTANTE: Si tu no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

Nunca te Si tienes alguna





7:03 PM

windows
2022-07-09 10:43:55



Numeral 2

Pago PSE Exitoso



avillas@bancoavill... 5:32 p. m.
para mí ▾



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

Pago PSE exitoso

Hola **JENNIFER**,

Tu pago PSE del día **19/05/2022** a las **17:32** con tu cuenta **0687** por \$ **780,000.00** ha sido exitoso.

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil
IMPORTANTE: Si tu no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

Nunca te Si tienes alguna





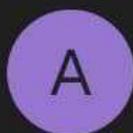
7:03 PM

windows
2022-07-09 10:44:06

Numeral 2



Pago PSE Exitoso



avillas@bancoavvill... 5:30 p. m.
para mí ▾



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

Pago PSE exitoso

Hola **JENNIFER**,

Tu pago PSE del día **19/05/2022** a las **17:30** con tu cuenta **0687** por \$ **2,000,000.00** ha sido exitoso.

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil
IMPORTANTE: Si tu no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

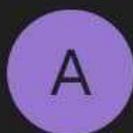
Nunca te Si tienes alguna



Numeral 2



Pago PSE Exitoso



avillas@bancoavill... 5:26 p. m.
para mí ▾



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

Pago PSE exitoso

Hola **JENNIFER**,

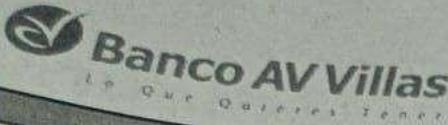
Tu pago PSE del día **19/05/2022** a las **17:26** con tu cuenta **0687** por \$ **2,000,000.00** ha sido exitoso.

Gracias por confiar en la calidad de nuestro servicio rápido y fácil
IMPORTANTE: Si tu no realizaste el pago por favor comunícate con nosotros.

Nunca te

Si tienes alguna





FORMA-RECLAMACIÓN TRANSACCIONES CON TARJETA DÉBITO Y/O CREDITO

Nombre Titular: Jennifer Muñoz Toro No Documento: 1.143.834.0
 No Tarjeta de Reclamo: 6013 6790 5029 9919 No Cuenta: 13483068 Fecha Reclamo: 19 mayo 2022
 Tipo de Cuenta: Cuenta de Ahorros Cuenta Corriente Tipo de Tarjeta: Débito Crédito Tarjeta CHIP: SI NO

DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO

El pasado 19 mayo de 2022 me desembolsaron un crédito por \$13.391.005 Crédito que aún yo no había autorizado desembolsar y que debí lo aconseja dar el OK para el desembolso, nunca me llamo mensaje de desembolso e inmediatamente desembolsan empezaron a realizar transacciones por PSE me llegaban las claves temporales como mensaje de texto y el pago por PSE, hicieron 4 transacciones de \$2.000.000 de cada una y una por \$780.000 para un total de \$8.780.000, me niego a aceptar el crédito y pagar cuotas asociados a algo que no he autorizado. Requero que me regresen mi cuenta con mi ahorro de \$4.520.514 y que no genere ningún cobro el crédito.

DETALLE DE LAS TRANSACCIONES RECLAMADAS POR EL CLIENTE

No.	Fecha y Hora Transacción (DD-MM-AAAA HH:MM)	Valor Transacción	No.	Fecha y Hora Transacción (DD-MM-AAAA HH:MM)	Valor Transacción	No.	Fecha y Hora Transacción (DD-MM-AAAA HH:MM)	Valor Transacción
1	19 mayo 2022	2000000	11			21		
2	19 mayo 2022	2000000	12			22		
3	19 mayo 2022	2000000	13			23		
4	19 mayo 2022	2000000	14			24		
5	19 mayo 2022	780000	15			25		
6			16			26		
7			17			27		
8			18			28		
9			19			29		
10			20			30		

VALOR TOTAL DEL RECLAMO: \$ 8.780.000

Recuerde las siguientes cláusulas del Reglamento de Tarjeta: 1. La tarjeta es personal e intransferible, razón por la cual no puede el tarjetahabiente cederla a ningún título, ni hacerse sustituir por terceros en la utilización de la misma ni en el ejercicio de los derechos que el contrato le confiere. El tarjetahabiente se obliga a custodiar la tarjeta con la mayor diligencia y cuidado, a acatar las recomendaciones de seguridad que por cualquier medio informe AV Villas y/o la franquicia a la cual pertenezca la tarjeta y a abstenerse de utilizarla y/o devolverla en el momento que AV Villas lo solicite. 2. La clave (NIP) de la tarjeta debe mantenerse en absoluta reserva por el tarjetahabiente. 3. Por el carácter personal e intransferible de la tarjeta y por la obligación a cargo del cliente de mantener en absoluto secreto la clave de identificación de la misma, será de su exclusiva responsabilidad el uso, retiros o transferencias indebidos de fondos que se hagan mediante el empleo de su tarjeta y/o NIP, cualquiera sea la forma en que estos se realicen. Por tanto, el tarjetahabiente reconoce sin reservas como plena prueba de los retiros que realice con la tarjeta débito, los comprobantes que firme, los registros magnéticos que contengan los datos de su tarjeta y las cantidades allí consignadas. Así mismo, el tarjetahabiente reconoce sin reservas, como plena prueba de las operaciones efectuadas con la tarjeta crédito, los comprobantes de compra de bienes y servicios, los comprobantes de avances de dinero en efectivo, los registros magnéticos que contenga los datos de las operaciones realizadas o las cantidades allí consignadas, sea que se trate de las llamadas telefónicas para compras, pagos y avances, los comprobantes contables y/o los registros magnéticos que contenga los datos de las operaciones realizadas o las cantidades allí consignadas, sea que se trate de operaciones efectuadas a través de cajeros automáticos, internet, audiorrespuesta, establecimientos afiliados a las franquicias de la tarjeta o cualquier otro sistema, medio o canal que a futuro establezca AV Villas. 4. En caso de pérdida, extravío, hurto o sustracción de la tarjeta, el tarjetahabiente se obliga a formular el denuncia correspondiente y a dar aviso inmediato y por escrito a las oficinas de AV Villas, asegurándose que la tarjeta haya sido bloqueada. El tarjetahabiente asumirá como deuda a su cargo la totalidad de las sumas que provengan de cualquier utilización o compra que se realicen con la tarjeta hasta el bloqueo de la misma por solicitud del tarjetahabiente o de cualquier persona que manifieste la incapacidad del tarjetahabiente para realizar personalmente la gestión del bloqueo y suministrar la información que solicite AV Villas. No será causal eximente del pago la no realización de las transacciones de manera personal por el tarjetahabiente.

Jennifer Muñoz Toro

NOMBRE

Jennifer Muñoz
 C.C. 1.143.834.690

NUMERO



VISACIÓN EXCLUSIVO PARA LA DEFENSA



IMPRESA

6:57 PM

Vo. 4G



← 85388



windows
2022-07-09 10:44:56

Numeral 4

AV Villas. 19-05-22 17:29
JENNIFER, has iniciado sesion en Banca Virtual. Si no has sido tu comunicate con la linea Audiovillas

2022/05/19 17:29. Clave temporal para transacciones tu codigo 92057204, vence en 3 minutos



AV Villas. 19/05/22 17:30 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 13,911,519

Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la pagina del Banco Finandina S.A. por un valor de \$780,000.00 y ha sido Exitoso



2022/05/19 17:37. Clave temporal para transacciones tu codigo 59149133, vence en 3 minutos



AV Villas. 19-05-22 17:40
JENNIFER, has iniciado sesion en Banca Virtual. Si no has sido tu comunicate con la linea Audiovillas

5:40 p. m.



Mensaje de texto





6:56 PM

windows
2022-07-09 10:45:10

← 85388

Numeral 4

Ayer • 9:34 p. m.



AV Villas. 18-05-22 21:34 JENNIFER, has iniciado sesion en AV Villas App con un celular Xiaomi M2003J15SC. Si no has sido tu comunicate con la linea Audiovillas

9:59 a. m.



Estimado Cliente, el Banco AV Villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de credito.

5:26 p. m.

2022/05/19 17:25. Clave temporal para transacciones tu codigo 03756400, vence en 3 minutos

5:26 p. m.



AVVillas. 19/05/22 17:26 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 15,911,519



AV Villas. 19-05-22 17:29



Mensaje de texto





6:55 PM

← 85388

windows
2022-07-09 10:45:25

Numeral 4

Ayer • 8:12 p. m.

AVVillas le informa: credito No: 1281605935 fue aprobado por \$ 13,391,005 a: 48 meses a: 22.54 % E.A. Si tiene alguna inquietud contacte su Asesor. m % E.A

Con tu credito de libre inversion, Credivillas, Av Villas te acompaa a cumplir tus sueos. Recuerda que siempre tenemos soluciones a tu servicio.

AV VILLAS 18/05/22. Le informamos que el costo de su seguro de vida corresponde a \$8.490 mensual . m

AVVILLAS: PUEDE CONSULTAR EL VALOR TOTAL UNIFICADO (VTU) DE SU CREDITO, EN SIMULADORES AVVILLAS.COM.CO



Ayer • 9:34 p. m.

AV Villas. 18-05-22 21:34 JENNIFER, has iniciado sesion en AV Villas App con un cel Xiaomi M2003J15SC. has sido tu comunicate con la linea Audiovillas



Mensaje de texto





7:02 PM



windows

2022-07-09 10:45:43

Numeral 5



Geraldine Av Villas



310 5126462

Colombia



Historial de llamadas

5:32 PM

3105126462 ↗

VoLTE No contestada

5:31 PM

3105126462 ↗

VoLTE No contestada

5:30 PM

3105126462 ↗

VoLTE No contestada

Ver más





windows
2022-07-09 10:45:55

Numeral 6



Contacto desconocido

6028859595



+ Nuevo

Existente

Reportar

Historial de llamadas

5:32 PM
6028859595 ↗

VoLTE Saliente: 45m 50s

5:30 PM
6028859595 ↗

VoLTE Saliente: 34 seg



windows
2022-07-09 10:46:12

☰ Buscar en el correo electrónico

Numeral 7

Recibidos

A avillas@bancoavvillas.com.co 5:38 p. m.
Pago PSE Exitoso
***** ... ☆

A avillas@bancoavvillas.com.co 5:35 p. m.
Pago PSE Exitoso
***** ... ☆

A avillas@bancoavvillas.com.co 5:32 p. m.
Pago PSE Exitoso
***** ... ☆

A avillas@bancoavvillas.com.co 5:30 p. m.
Pago PSE Exitoso
***** ... ☆

A avillas@bancoavvillas.com.co 5:26 p. m.
Pago PSE Exitoso
***** ... ☆

A **Alertas de empleo de LinkedIn** 2:16 p. m.
5 empleos para «Coordinador»
Ver empleos en Cali, Valle del Cauca, Co... ☆

A **Alertas de empleo de LinkedIn** 2:16 p. m.
3 empleos para «Admini
Ver empleos en Cali, Valle

 Redactar



5:39

Jue. 19 de may.

Claro

windows

2022-07-09 10:46:24

Numeral 8



Teléfono · 06:56 ^

6028859595

Llamada en curso

Colgar **Altavoz**

Gmail · jeinn_02_19@hotmail.com · ahora ^

3 min v

avillas@bancoavillas.com.co

Pago PSE Exitoso ***** ..

6 min v

avillas@bancoavillas.com.co

Pago PSE Exitoso ***** ..

8 min v

avillas@bancoavillas.com.co

Pago PSE Exitoso ***** ..

12 min v

avillas@bancoavillas.com.co

Pago PSE Exitoso ***** ..

AV Villas · ahora

Información Pago



AV Villas · 3 min

Información Pago





←  Geraldine Av Villas

windows

2022-07-09 10:46:37

Numeral 9

Ayer

Hola nena cómo vas

Muñeca me llegó un mensaje del banco que tengo el aprobado de 13 millones

8:18 p. m. ✓✓

Puedes contactarme porfa para validar lo de la tasa

8:19 p. m. ✓✓

Muchas gracias

8:19 p. m. ✓✓

Hoy

Hola doña jenni buen día,

Si señora ayer me dieron por fin respuesta al crédito 🙄, cuando llegue al banco le confirmo la tasa vale

8:52 a. m.

Listo muñe yo estoy en la.ofocina

8:53 a. m. ✓✓

Paso ahora para que hablemos

8:53 a. m. ✓✓

Bueno señora

8:53 a. m.

Gracias mi niña

8:54 a. m. ✓✓

Muñeca

5:33 p. m.

Me vaciaron la cuenta

5:34 p. m. ✓✓



Mensaje





windows

2022-07-09 10:46:50

Numeral 10

NIT. 860.035.827-5

Hoja **1** de **1**

16494

Bogotá D.C.

Estimado Cliente

Asunto: Respuesta a radicación

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación relacionada con operaciones no reconocidas en su cuenta, le informamos que nos encontramos efectuando las validaciones correspondientes con las áreas encargadas y una vez tengamos el informe respectivo, se dará alcance a este comunicado.

Ofrecemos disculpas por la molestia que esta situación le haya podido ocasionar. En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.

Alba Lucía Álvarez

Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Elaboró: Leidy Caterine Rubiano Muñoz

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



windows

2022-07-09 10:47:03

Numeral 10

NIT. 860.035.827-5

16494

Bogotá D.C, 02 de junio de 2022

Señora
JENNIFER MUNOZ IDROBO
CL 33 B No 17 F 1 85
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali-Valle

Asunto: Respuesta a radicado 12129905- Superintendencia Financiera No. 2022106239

Cordial saludo, señora Jennifer:

De acuerdo con su solicitud radicada ante la Superintendencia Financiera, relacionada con las transacciones no reconocidas realizadas desde su cuenta, le comunicamos lo siguiente:

Le manifestamos que su caso requiere de un análisis adicional, por lo que se encuentra en investigación en nuestra área de seguridad, una vez contemos con respuesta definitiva daremos alcance a esta comunicación.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

ALBA LUCIA ALVAREZ ROZO
Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Copia: Correspondencia

Elaboro: Luis Alberto Villamarin Real

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción1: Página principal / Envíe su queja. Opción2: Panel Defensoría/Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo, a la Calle 64 N.4-88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 1:30p.m. y de 2:30p.m. a 5:30p.m. Teléfono:(601) 4898285. Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:30p.m. Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

windows
2022-07-09 10:47:15

Numeral 11



Radicación: 2022106239-002-000

Fecha: 2022-05-23 15:30 Sec.día 1804

Anexos: No

Trámite: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc.: 01-01 ACUSO RECIBO AL PETICIONARIO

Remitente: 40443-40443-SERVICIO AL CIUDADANO QUEJAS

Destinatario: 1143834690-JENNIFER MUÑOZ IDROBO

Señor (a)

JENNIFER MUÑOZ IDROBO

JEINN_02_19@HOTMAIL.COM

Cali (VALLE)

Número de Radicación : 2022106239-002-000
Trámite : 410 - QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : 01 Acuso de Recibo
Anexos : No

Apreciado(a) Señor(a):

Con relación a su comunicación mediante la cual presenta un reclamo contra AV VILLAS, le informamos el procedimiento a seguir:

- La comunicación se enviará a la entidad vigilada para que en un plazo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de radicación, le suministre una respuesta completa, clara y adjuntando los soportes que sean del caso.
- Si usted no se encuentra de acuerdo con la respuesta suministrada por la entidad, cuenta con las siguientes opciones:
 - Manifestar nuevamente (réplica) a la Superintendencia Financiera su inconformidad con la respuesta, indicando el número de radicación y explicando puntualmente los motivos de la misma, con los soportes respectivos, información que será analizada por este organismo.
 - Si trascurren dos meses, desde la fecha de radicación de la respuesta de la entidad vigilada, y no se recibe comunicación alguna de su parte, esta Superintendencia finalizará la gestión frente a dicha entidad.



@SFCsupervisor



Superintendencia Financiera de Colombia



Superintendencia Financiera de Colombia



superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.

Conmutador: +57 601594 02 00 - 601594 02 01

www.superfinanciera.gov.co



El emprendimiento
es de todos

Minhacienda



Numeral 11

- En cualquier momento puede igualmente presentar reclamo ante el Defensor del Consumidor Financiero (ver registro en nuestra página web link <https://www.superfinanciera.gov.co/inicio/consumidor-financiero/informacion-general/defensor-del-consumidor-financiero-10087421>) o solicitar de manera gratuita la audiencia de conciliación ante el mismo, para que propicie un acuerdo con la entidad que permita la solución de la controversia.

Valga anotar que este ente de control mediante el trámite de una queja o reclamo, no está facultada para reconocer o negar derechos, señalar responsabilidades, ordenar el pago de indemnizaciones, disponer la realización de negociaciones, declarar el incumplimiento de obligaciones, establecer las consecuencias de incumplimientos, ni otras atribuciones para la solución de controversias particulares, que son propias de los jueces.

Por tanto, si usted persigue alguno de estos objetivos, lo invitamos a ejercer la Acción de Protección al Consumidor Financiero a través de una demanda ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia; para el efecto tenga en cuenta que para que sea admitida la demanda, debe anexar la respuesta o copia del reclamo presentado ante la entidad vigilada. Puede ejercerla hasta el año siguiente a la cancelación del producto. De cualquier manera, puede acudir a la justicia ordinaria.

Ahora bien, para conocer información sobre el estado de su solicitud ante la Superintendencia, Usted puede comunicarse telefónicamente a través con el Centro de Contacto, al teléfono 3078042 en Bogotá o mediante la línea gratuita nacional 018000 120100 o personalmente en nuestras oficinas del Punto de Servicio al Ciudadano ubicadas en la Calle 7ª No 4-49 de Bogotá, de lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:45 p.m., en jornada continua.

Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en el siguiente enlace: [Atención y Servicios a la Ciudadanía / Atención al ciudadano / Encuesta de Satisfacción](#). Conozca el Programa de Educación Financiera de la SFC, el cual proporciona diversas herramientas gratuitas que están a disposición de todos

Cordialmente,

Servicio al Ciudadano

Superintendencia Financiera de Colombia

40443-SERVICIO AL CIUDADANO QUEJAS

Copia a:

Elaboró:

Revisó y aprobó: SILVIA ALEJANDRA RINCON HERRERA





Vo
LTI

Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:50:36



Expedición de antecedente...

apps.procuraduria.gov.co

Numeral 12

Consulta de antecedentes

Permite consultar los antecedentes disciplinarios, penales, contractuales, fiscales y de pérdida de investidura con solo digitar el número de identificación de la persona natural o jurídica.

Tipo de Identificación:

Cédula de c

Número
Identificación:

1114452343

¿Cuanto es 4 + 3?

Medellin

Consultar

Datos del ciudadano

Señor(a) SAMIR ANDRES CRUZ CASTRO identificado(a) con Cédula de ciudadanía Número 1114452343.

El ciudadano no presenta antecedentes

Señor(a) ciudadano(a): la expedición del certificado de antecedentes disciplinarios de la Procuraduría General de la Nación es gratuita en todo el país.
Fecha de consulta: jueves, julio 21, 2022 - Hora de consulta: 19:30:13

El certificado de antecedentes ordinario, refleja las anotaciones de las sanciones impuestas en los últimos cinco (5) años, al cabo de los cuales, el sistema inactiva automáticamente el registro salvo que la sanción supere dicho término, caso en el cual el antecedente se reflejará hasta que dicho término expire.

El certificado de antecedente especial, refleja todas las anotaciones que figuren en la base de datos, y se expide para acreditar requisitos de cuya elección, designación o nombramiento y posesión exige ausencia total o parcial de antecedentes.

Para ver este documento necesita Acrobat Reader. Si no lo tiene, haga [clic aquí](#) para descargarlo gratis.



Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:51:00

Numeral 13

← Notificación CRM ACH



SugarCRM <sugarcrm@gmail.com>

Para: Usted



Lun 25/07/2022 4:59 PM

Señor(a)

JENNIFER

Apreciado Cliente.

Atendiendo su solicitud le informamos que los soportes de pago de las transacciones realizadas a través del botón de pagos de PSE de ACH Colombia, debe solicitarlos directamente a su Entidad Financiera.

La Entidad Financiera que autorizó el débito a su cuenta para realizar el pago a través del botón de pagos de PSE, tiene disponibles canales de servicio al cliente para la gestión de interacciones que surjan por efecto de las transacciones de pago a través del botón de PSE, como son:

- Consulta del CUS (Código Único de Seguimiento)
- Creación, bloqueo o desbloqueo de claves
- Consulta de transacciones de pago



Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:51:15

Numeral 14

← Radicación de caso 01152075



Gestión PQRS Grupo Éxito <soportepqrs@grupo-exito.com>

Para: Usted



Vie 29/07/2022 8:11 PM

29 de Julio de 2022

Asunto: Caso: 01152075 - Fraudes con tarjeta crédito - Reclamo

Hola Jennifer Muñoz Idrobo,

Te informamos que se creó el caso # 01152075 por: Fraudes con tarjeta crédito - Reclamo, daremos respuesta lo más pronto posible.

Si tienes alguna inquietud, no dudes en contactarnos. Puedes llamarnos a nuestra línea de servicio al cliente o responder a este correo **sin modificar el asunto**.

Línea Nacional 01 8000 428 800

En Medellín 604 19 19.

Almacenes Éxito S.A. informa que los datos personales que se recolectan a través de esta interacción serán tratados para: gestionar su solicitud, solicitar información adicional, informar el estado de la solicitud y comunicar la respuesta a la misma. Para mayor información consulte nuestra política de tratamiento de datos personales en www.grupoexito.com.co, en la misma puede encontrar los derechos que tiene sobre la información y los canales para ejercer los mismos, dentro de los cuales se encuentra el correo proteccion.datos@grupo-exito.com.



Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:51:29

Numeral 15

← Respuesta Solicitud 12198092



Banco AvVillas <APLCur@bancoavvillas.com.co>

Para: Usted



Lun 11/07/2022 9:56 AM



AvVillas - 12198092.pdf
107 KB



AvVillas - 12198092 sol. prod...
1 MB



AvVillas - 12198092 pagaré.p...
572 KB



3 archivos adjuntos (2. MB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

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



Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Absténgase de abrir este correo si no ha realizado ninguna solicitud ante el Banco Avvillas.



Transacciones



CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	SUBCATEGORÍA INGRESOS MENSUALES A FRADES				Mail cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
																							Autenticación	Fraudes	Fraudes	Fraudes									
1466153172	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52525590	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:23:10	19/05/2022 17:26:59	0,00	1541516883	5	5	3365	Recaudo place to pay	2b3a7cb8d7c211ec83256f25d0f4dd3a	CC	340938292	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:26:59					Si	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0	

Transacciones

CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	Funcionalidad	Respuesta a Fraudes	Riesgo de Fraudes	Fraudes	Mail Cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
1466173590	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52521637	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:36:52	19/05/2022 17:38:31	0,00	1541518245	1	1	3365	Recaudo place to pay	1ffa80dad7c411ec866d15cec6e662d	CC	39484838	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:38:31				Si		40	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0



Jennifer Munoz
2022-07-30 13:52:18

Numeral 18
NIT. 860.035.827-5

Hoja 1 de 1

16494

Bogotá D.C. 15 de julio de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali, Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12220715

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto, el 12 de julio de 2022, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

Transacción no reconocida

Una vez realizadas las validaciones le manifestamos que, para continuar con el proceso es necesario que usted dirija una reclamación ante le comercio ALMACENES ÉXITO PROVEEDORES, comentando la situación presentada y solicitando la devolución de dichos dineros.

Para lo anterior se remite el detalle la transacción.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Costumer Care Masivo

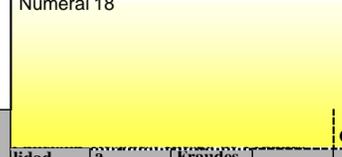
Anexo: 03 Certificaciones PSE
Elaboro: Hugo Murcia

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



Transacciones

Numeral 18



CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	Fraudes				Mail Cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo		
																							Si	No	Indefinido	60											
1466161447	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52522891	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:28:35	19/05/2022 17:30:25	0,00	1541517441	5	1	3365	Recaudo place to pay	f7d5c84ad7c211ec847c153c43892411	CC	39484838	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:30:25					Si			60	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0



Jennifer Munoz
2022-07-30 13:52:34

Numeral 15



Encabezamiento

(1) Pagaré a la orden No.:

(2) Deudor (es):

(3) Ciudad:

(4) Valor por Capital:

(5) Valor por intereses remuneratorios:

(6) Valor por intereses de mora:

(7) Fecha de vencimiento:

(8) Ciudad y fecha de Otorgamiento:

Yo(nosotros) el(los) **Deudor(es)** relacionado(s) en el numeral **(2)** del Encabezamiento, mayor(es) de edad, identificado(s) como aparece al pie de mi(nuestras) firma(s) manifiesto(amos); **Primero:** Que adeudo(amos) y pagaré(mos) solidaria e incondicionalmente y a la orden del **Banco Comercial AV VILLAS** (en adelante el **Banco**) o su endosatario, en las oficinas ubicadas en la ciudad referida en el numeral **(3)** del Encabezamiento o en las que autorice el **Banco**, la suma señalada en el numeral **(4)** del encabezamiento; así mismo, adeudo(amos) y pagaré(mos), las sumas señaladas en los numerales **(5)** y **(6)** del Encabezamiento. Las sumas adeudadas las pagare(mos) el día indicado en el numeral **(7)** del Encabezamiento. **Segundo:** Sobre las sumas adeudadas, a partir del vencimiento del presente título pagare(mos) incondicional y solidariamente, intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, liquidados sobre el saldo insoluto siendo de mi(nuestro) cargo exclusivo los gastos y costas de la cobranza, incluyendo los honorarios de abogado, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno para que se me(nos) constituya en mora. Declaro(amos) que he(mos) sido informado(s) por el **Banco** sobre sus políticas y procedimientos para la cobranza de la(s) obligación(es) a mi(nuestro) cargo, que las acepto(amos) y que conozco(conocemos) los medios a través de los cuales puedo(podemos) consultar tales políticas así como las modificaciones. **Parágrafo:** Se pacta expresamente que los intereses pendientes producirán intereses en los términos del artículo 886 del Código de Comercio y demás disposiciones que lo modifiquen,

F-06-347-2
Página 1 de 4

Pagaré para Credivillas Personal, Crédito de Libranza, Tarjeta de Crédito, Crédito Rotativo, Sobregiro, Adquiriencias y Anticipo de Nómina

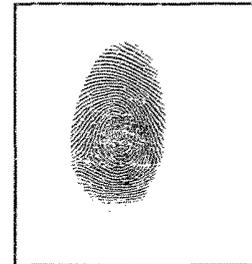
adicionen o sustituyan. **Tercero:** Que faculto(amos) y autorizo(amos) expresamente al cualquier depósito a mi(nuestro) favor ya sea en forma individual, conjunta o solidaria llegue(mos) a tener en dicha entidad, los saldos exigibles a mi(nuestro) cargo y a favor de las obligaciones que asumo(asumimos) mediante este pagaré. Igualmente autorizo(amos) expresamente al Banco para que abone a los saldos exigibles a mi (nuestro) cargo por virtud de los depósitos que asumo(asumimos) mediante este pagaré, cualquier suma de dinero a mi(nuestro) favor que me(amos) sea en forma individual, conjunta o solidaria, por cualquier concepto y en especial por honorarios etc. **Cuarto:** Que no podré(mos) hacerme(nos) sustituir por un tercero en la totalidad o parte de las obligaciones emanadas de este pagaré sin la autorización previa, expresa y escrita del Banco. **Quinto:** La fuerza en que me(nos) obligo(amos) subsiste en cualquier variación a lo estipulado o en caso de prórroga dentro de todo tiempo de la misma. Igualmente declaro(amos) que el Banco queda con obligación de responder indistintamente contra cualquiera de los obligados por el presente instrumento, sin necesidad de recurrir a más notificaciones y que entre los deudores nos conferimos representación recíproca, razón por la cual, en caso de que se pacte la prórroga del plazo o la reestructuración de la deuda con uno solo o varios de nosotros, no implicará novación y se mantendrá la solidaridad que adquirimos respecto de las obligaciones derivadas de este pagaré, así como la vigencia de las garantías otorgadas. **Sexto:** Que expresamente declaro(amos) que las garantías que tengo(amos) constituidas o que constituya(mos) en el futuro conjunta o separadamente, a favor del Banco, garantizan la presente obligación y todas las que por cualquier concepto contraiga(amos) en el futuro. **Séptimo:** De conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio, expresamente autorizo(amos) al Banco para llenar los espacios en blanco contenidos en el Encabezamiento de este pagaré, de acuerdo con las instrucciones indicadas en la presente cláusula. Para el efecto: **(1)** El número del pagaré será el que corresponda al consecutivo que lleve el Banco. **(2)** El espacio del (los) deudor(es) u obligado(s) se diligenciará con el (los) nombre(s) e identificación(es) del (los) beneficiario(s) del crédito, es decir, el firmante de este pagaré si obro(obra)mos o el del(de los) mandante(s) si obro(obra)mos a través de apoderado. **(3)** El espacio correspondiente a "Ciudad" se diligenciará con aquella en la que he(mos) otorgado este pagaré. **(4)** El espacio correspondiente al "Valor por capital" se diligenciará con la(s) suma(s) de dinero a mi(nuestro) cargo que por concepto de préstamos de cualquier modalidad o línea, impuestos, comisiones, descuento de títulos y/o documentos, operaciones de factoring, sobregiros, primas de seguros, pagos sobre saldos en canje cuando los cheques no resulten efectivos, compra y/o venta de divisas y cualquier otra operación en moneda extranjera, impuestos de timbre que genere el título valor para el que se dan las presentes instrucciones o cualquier otro a mi(nuestro) cargo, penalidades, contracargos y sumas adeudadas por concepto de adquirencias y, en general, por cualquier otra obligación presente o futura que directa o indirectamente, conjunta o separadamente le deba(mos) o le llegue(mos) a deber al Banco, en moneda nacional o extranjera, que conste en títulos valores, registros contables, papeles de comercio, carta de compromiso, carta de condiciones de crédito o cualquier otro documento, todo lo cual acepto(amos) desde ahora y sin que sea necesario requerimiento previo alguno, pues la suscripción del pagaré lo hago(hacemos) con la más amplia autorización y con el propósito de dotar al Banco de título suficiente para la instrumentación y cobro de cualquier suma que resulte a mi(nuestro) cargo. **(5)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses remuneratorios" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses remuneratorios, corrientes o de plazo este(mos) adeudando al Banco el día que sea diligenciado el pagaré. **(6)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses de mora" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses de mora está(mos) adeudando al Banco el día que sea diligenciado el pagaré. **(7)** El espacio en blanco destinado a la "Fecha de vencimiento" será llenado con la fecha del diligenciamiento del pagaré. **(8)** El espacio correspondiente a "la ciudad y fecha de otorgamiento" del pagaré, se deberá diligenciar con aquella ciudad en la que el Banco ha otorgado el crédito. El Banco podrá diligenciar el espacio de la fecha de otorgamiento con la que corresponda a la fecha de firma del título o la del diligenciamiento del mismo. **Octavo:** Los espacios en blanco de este pagaré se diligenciarán en los siguientes eventos, en cuyo caso, el Banco podrá declarar extinguido el plazo de todas las obligaciones a cargo de(los) firmante(s) del pagaré y llenar el título por la totalidad de las sumas adeudadas: **(8.1)** Mora en el pago del capital y/o de los intereses de cualquier suma que por cualquier concepto deba(debamos) al Banco. **(8.2)** En caso de fallecimiento, inhabilidad o incapacidad de uno o varios de los Deudores. **(8.3)** En caso de que los bienes que hubiere(mos) dado en garantía del pago de esta obligación y/o de otras que tuviere(mos) contraídas para con el Banco se extinguieren o se deterioraren o sufrieren desmejora tal que a juicio del Banco los haga insuficientes para garantizar las obligaciones que tuviere(mos) contraídas para con él. **(8.4)** En caso de que se me (nos) demandare judicialmente por cualquier acción o que se me(nos) embarguen bienes. **(8.5)** En caso de liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o insolvencia de cualquiera de nosotros. **(8.6)** Cuando llegare(mos) a ser: (i) vinculado(s) por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos; (ii) incluido(s) en listas para el control de lavado de activos legalmente vinculantes para Colombia; o (iii) condenado(s) por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible. **(8.7)** Si no tomo(amos) los seguros a que estoy(amos) obligado(s) por virtud del otorgamiento del crédito o no pagare(mos) o reembolsare(mos) las respectivas primas. **(8.8)** En caso de que incurra(mos) en mora en el pago de cualquier otra obligación que en forma solidaria, conjunta o separada, hubiere(mos) contraído con el Banco. **(8.9)** Si para la obtención del crédito o cualquier otra obligación hubiere(mos) suministrado información inexacta o incompleta o hubiere(mos) realizado o dejado de realizar en cualquier forma acto que induzca a error al Banco o a la entidad aseguradora. **(8.10)** Alteración de la condición patrimonial de cualquiera de nosotros, que a juicio del Banco pueda conllevar el incumplimiento de mi(nuestras) obligación(es). **(8.11)** En los demás casos en que el Banco necesitare ejercer sus derechos, como tenedor legítimo del título. **(8.12)** Cualquier causal establecida en la ley, sus normas reglamentarias o disposiciones de autoridad competente. **Noveno:** Que expresamente autorizo(amos) al Banco para que a cualquier título endose el presente pagaré o ceda el crédito incorporado en el a favor de cualquier tercero sin necesidad de su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 651 del Código de Comercio en cuyo caso, adicionalmente, dicho tercero adquirirá automáticamente y sin necesidad de cesión adicional alguna el carácter de beneficiario a título oneroso de las pólizas de seguro que se expidan a favor del Banco en los términos de este pagaré. **Décimo:** Expresamente autorizo(amos) al Banco, a su endosatario o en general a quien tenga la calidad de acreedor a reportar,

procesar, solicitar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mi (nuestro) comportamiento como cliente(s) del Banco, de conformidad con los reglamentos a los cuales se sujeten las entidades antes mencionadas y la normatividad vigente sobre bases de datos. Así mismo autorizo(amos) al Banco, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor consultar ante la Central de Información del Sector Financiero- CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines mi(nuestro) endeudamiento directo o indirecto con las entidades financieras del país, así como la información disponible sobre el cumplimiento o manejo dado a mis(nuestros) compromisos y obligaciones con dicho sector. Igualmente autorizo(amos) al Banco, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor a suministrar toda la información consultada a sus matrices, filiales o subordinadas de la matriz y demás entidades vinculadas al mismo grupo. **Parágrafo.** Conozco(emos) y acepto(amos) que los reportes negativos que el Banco realice a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines pueden generar consecuencias negativas en mi(nuestro) acceso al crédito y demás servicios financieros. **Undécimo:** Todos los gastos e impuestos que se generen con ocasión del presente título, lo mismo que los honorarios de abogado y las costas del cobro, si a ello hubiere lugar, serán a mi(nuestro) cargo.

Para constancia de lo anterior firmo(amos)

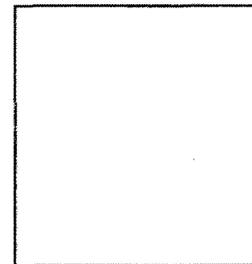
Jennifer Muñoz Idrabo
FIRMA
Jennifer Muñoz Idrabo
NOMBRE DEUDOR
1143834690
C.C. o NIT. DEUDOR
NOMBRE DE QUIEN FIRMA
C.C. DE QUIEN FIRMA
CIUDAD
DIRECCIÓN
TELÉFONO
CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

HUELLA



FIRMA
NOMBRE DEUDOR
C.C. o NIT. DEUDOR
NOMBRE DE QUIEN FIRMA
C.C. DE QUIEN FIRMA
CIUDAD
DIRECCIÓN
TELÉFONO
CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

HUELLA





Jennifer Munoz
2022-07-30 13:52:51

NUmeral 15

FIRMA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

C.C. DE QUIEN FIRMA

CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

FIRMA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

C.C. DE QUIEN FIRMA

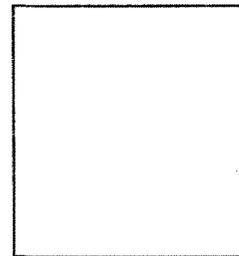
CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

HUELLA



1080410451

248

mosu

Código Asesor Externo

Tipo de Solicitante
 Titular Autorizado Amparado

Numeral 15

PRODUCTOS SOLICITADOS

CDT CDT Desmaterializado Cuenta Corriente sin sobregiro Cuenta Corriente con sobregiro Cuenta de Ahorro: Cuenta Móvil Rentavillas Junior Villada
 Crédito Hipotecario Credivillas Personal* Tarjeta de Crédito Compra de BRP de Contado
 Libranza* Dinero Extra Anticipo de Nómina Compra de Cartera Tarjeta de Crédito*
 Otro Cual? _____ (*) Requiere adicionalmente el diligenciamiento

Garantía Ofrecida

Firma personal Firma de Codeudor Hipotecaria Certificado Fondo Nacional de Garantías Endoso CDT Otro Cual? _____

INFORMACIÓN BÁSICA

Primer Nombre: *Jennifer* Segundo Nombre: _____ Primer Apellido: *Munoz* Segundo Apellido: *mosu*
 Tipo de Número de Identificación del Solicitante: C.C. C.E. T.I. R.C. No. *1143834690* Fecha de Nacimiento: *1990/11/28* Lugar de Nacimiento: *cali*
 Estado Civil: Soltero Casado Unión Libre Separado Viudo No. Personas a Cargo: 0 1 2 3 4 Otro, Cuántas?
 Último Nivel de Estudios Terminados: Primaria Secundaria Universitario Postgrado Técnico Ninguno Profesión / Ocupación u Oficio: *Ingenieria industrial* Zona Residencia: Rural Urbana
 Dirección Residencia: *calle 71A # 2803-50* Barrio: *caluso* Ciudad de Residencia: *cali*
 Departamento de Residencia: *valle* Teléfono Residencia: _____ Número Celular: *31226453822* Plan de pago Celular: Prepago Postpago Dirección de Correo Electrónico (E-mail): _____
 Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente: Propia con Hipoteca Familiar Propia sin Hipoteca Arrendada Nombre del Arrendador: _____ Teléfono del Arrendador: _____ Ciudad del Arrendador: _____ Departamento del Arrendador: _____ Valor Mensual Arriendo: \$ _____

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actividad Económica Principal: Empleado Independiente Pensionado Rentista de Capital Transportador Hogar Estudiante Desempleado
 Especifique la Actividad de la cual deriva más del 50% de sus ingresos: *empleo* Tiene participación en la empresa de la cual genera sus ingresos: Si especifique participación _____ % No.
 Nombre Empresa / Negocio: *efreacia* NIT Empresa / Negocio donde desarrolla su Actividad: *9000137960-7*
 Dirección Empresa / Negocio: *Av 5N 20N-38* Ciudad Empresa / Negocio: *cali* Departamento Empresa / Negocio: *valle*
 Teléfono Empresa / Negocio: *6845252* Extensión: _____ Actividad Económica Empresa / Negocio / Empresa que paga la Pensión: Sector Privado Sector Público Fuerzas Armadas Agricul. / Ganadería Otra, Cual?
 Si usted es Empleado diligencie estos campos; si usted es Pensionado/Rentista de Capital diligencie el campo fecha de ingreso Prestación de Servicios Carrera Administrativa
 Cargo: *Auxiliar* Fecha de Ingreso: *20140414* Tipo de Contrato: Propiedad Labor Contratada Provisionalidad
 Fijo Indefinido Libre nombramiento y Remoción Otra, Cual?
 Si usted es Independiente / Transportador / Rentista de Capital, diligencie estos campos
 Años de Experiencia: _____ No. de Empleados: _____ Fecha de Constitución Empresa / Negocio: _____

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

Correo Electrónico - Contribuye al cuidado del medio ambiente Residencia Empresa

INFORMACIÓN FINANCIERA

TOTAL INGRESOS MENSUALES	\$ <i>1.370.000</i>	Descripción Total Ingresos	Ingresos por Actividad Principal \$ <i>1.370.000</i>
TOTAL EGRESOS MENSUALES	\$ <i>20.000</i>	Otros Ingresos (Demostrables)* \$ <i>0</i>	
TOTAL ACTIVOS (Vehículos, inmuebles, maquinaria, etc.)	\$ <i>15.000.000</i>	*Detalle Otros Ingresos	
TOTAL PASIVOS (Deudas financieras, otras deudas, etc.)	\$ <i>0</i>		

DECLARA RENTA SI NO

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE "ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS" Y "PERSONA PÚBLICAMENTE EXPUESTA"

Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio, de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los clientes de las Entidades Financieras:

A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de actividades lícitas.

B) No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el código penal colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.

C) Declaro que el origen de mis recursos provenientes de: *empleo*

Es usted o alguno de los siguientes relacionados (Cónyuge, compañero(a), hijo(a), padre(s), nieto(s), hermano(s), abuelo(s), suegro(s), nuera(s), yerno(s)):

A) Una persona Expuesta Públicamente por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo relacionado en el Decreto 1674 de 2015* SI NO

B) ¿Un representante legal de alguna organización internacional? SI NO

C) ¿Una persona que goce de reconocimiento público? SI NO

* Funcionarios públicos de la rama ejecutiva, legislativa y oficial con capacidad decisoria, representantes legales, presidentes, directores y tesoreros de partidos y movimientos políticos u otra forma de asociación política reconocida por la ley, directores y tesoreros de patrimonios autónomos o fideicomisos que administran recursos públicos.



COL-PRD-204-V17 digipapeles 8948

OPERACIONES INTERNACIONALES

Efectúa Operaciones Internacionales Sí No

Señale el tipo de operación Importaciones Inversiones Recepción de Giros Exportaciones Préstamos

Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación: País _____ Ciudad _____

Tipo de Producto Cuenta Inversiones Créditos Otro, Cual? _____ No. de Producto _____ Monto / Sa _____

Numeral 15

RELACIÓN DE TERRENOS Y BIENES RAÍCES

Tipo de Inmueble Casa Apartamento Bodega Oficina Local Consultorio Lote Otro, Cual? _____

Dirección _____ Ciudad _____ Valor Comercial \$ _____

Tipo de Inmueble Casa Apartamento Bodega Oficina Local Consultorio Lote Otro, Cual? _____

Dirección _____ Ciudad _____ Valor Comercial \$ _____

RELACIÓN DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y VEHÍCULOS

Clase*	Modelo	Marca	Placa	Valor Comercial
				\$
				\$

* Maquinaria, equipo, automóvil, campero, camioneta, moto, taxi, de carga, de pasajeros, etc.

REFERENCIAS

1. Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo o Celular	Extensión		
Mano IDROBO	Madre	3166948658			
Dirección: cl 34 # 13-97		Ciudad: cali	Departamento: valle		
2. Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo o Celular	Extensión	Ciudad	Departamento
Guillermo Muñoz	Padre	3137717789		cali	valle
3. Nombres y Apellidos	Teléfono Fijo o Celular	Extensión	Ciudad	Departamento	
Kelly Graunhorst	3176455616		cali	valle	

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO SOLICITADO

TARJETA DE CRÉDITO / DINERO EXTRA

Tarjeta de Crédito Visa Tarjeta de Crédito Facilísima Desea pagar su Cuota: A mediados del mes Finales del mes

Tarjeta de Crédito MasterCard Dinero Extra

Aumento de Cupo Tarjeta de Crédito Si es aumento de cupo, especifique el número de la tarjeta / Dinero Extra _____

Aumento de Cupo Dinero Extra _____

Cuota solicitada (Aplica únicamente para T.C. Facilísima) _____

CREDIVILLAS

Destino Crédito Compra de Cartera Gastos Personales Capital de Trabajo Compra o Reparación de Activos - Personal Construcción o Reparaciones Locativas - Personal Compra o Reparación de Activos - Comercial Construcción o Reparaciones Locativas - Comercial Otros destinos

Valor Solicitado \$ 4.130.000 Plazo (meses) 6 12 18 24 36 48 60 Otro (entre 6 y 60 meses) _____ Deseo cancelar la cuota de mi crédito el día 2 16 17 de cada mes.

LIBRANZAS

Valor Solicitado \$ _____ Plazo (meses) 6 12 18 24 36 48 60 72 Otro _____ Destino Crédito Compra de Cartera Gastos Personales



COL-PE0-204-V17

Numeral 15

Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con LOS SERVICIOS EN GENERAL: 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de periodicidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y acepta en la página avvillas.com.co 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto en avvillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establezca la ley y reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios de avvillas.com.co las modificaciones se informaran por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En el producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avvillas.com.co La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que informará al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el patrimonio declarado y/o reportado ante el Banco y a correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera que el Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Pública, el Cliente deberá suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga que confirme o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia, se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco; de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalcitrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidos huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El cliente autoriza al Banco para que debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga o llegue a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. **SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO:** El Banco AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El seguro de Depósito ampara los productos que establece la ley, en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco: depósitos en cuenta de ahorro, CDT's, depósitos en cuenta corriente y servicios bancarios de recaudo. Los depositantes son beneficiarios del Seguro de Depósito que otorga FOGAFIN, por el sólo hecho de la apertura del producto amparado, hasta la cobertura máxima que fija la ley. El detalle de este seguro está disponible en la página web del Banco y en www.fogafin.gov.co **SOBRE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO:** 1) El Cliente está obligado a pagar y autoriza al Banco a cobrar los valores por evaluos, estudios de crédito y estudios de títulos necesarios para analizar la viabilidad de la solicitud de préstamo, a las tarifas que se mantienen publicadas en la página avvillas.com.co Cuando los avalúos deban ser actualizados, el Cliente se obliga a suministrarlos al Banco dentro de los 8 días siguientes a la solicitud que éste formule; de no hacerlo o si los avalúos no cumplen con los requisitos legales, el Banco podrá acelerar el plazo u ordenarlo por cuenta del Cliente quedando éste obligado a prestar la colaboración que sea necesaria; el costo del avalúo deberá ser pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la realización de aquel, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(de los) avalúo(s). El Cliente está obligado a permitir las visitas y facilitar los avalúos requeridos. 2) Los beneficiarios del crédito y las garantías deben cumplir con las condiciones requeridas en materia de seguros de vida, incendio y terremoto y demás que el Banco determine como obligatorios, por cuenta de los deudores. Los costos y gastos de la constitución y cancelación de las garantías están a cargo del Cliente. 3) La comunicación sobre las condiciones de aprobación de los créditos distintos a los hipotecarios, será informada únicamente a través de correo electrónico o mensaje al teléfono móvil registrado por el Cliente. 4) Salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado total o parcial del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 800 SMLMV o la suma que establezca la ley, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 25% del valor prepago. Si el Cliente posee varios créditos que sumados superen 800 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 5) El Cliente puede elegir si los pagos anticipados abonan a capital para disminuir el plazo o disminuir el valor de la cuota de la obligación, informándolo al momento de efectuar el pago o en otro documento tal como la autorización de descuento (libranza) la cual forma parte del contrato de mutuo. 6) En caso de incumplimiento de alguna de las cuotas de un crédito, AV VILLAS podrá acelerar el plazo de éste. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de una obligación, AV VILLAS podrá hacer exigible las demás obligaciones a cargo del Cliente, aun cuando éstas se encuentren al día. 7) El solicitante puede suscribir los contratos, pagarés, autorizaciones de descuento (libranza) y demás documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato respectivo, una vez AV Villas le comunique la disposición de otorgar el producto o servicio. No obstante, el Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir junto con esta solicitud tales documentos, bajo el entendido que tendrán efecto sólo si el Banco le comunica la decisión de otorgar el producto o servicio. 8) El Banco podrá aprobar el(los) crédito(s) por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis respectivo. 9) En los créditos en los que el Banco otorgue períodos de gracia, o créditos que entre la fecha del desembolso y la fecha de pago escogida por el Deudor transcurran más de treinta días, podrá aplicar un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho período. 10) En caso de que el desembolso del crédito que el Banco otorgue esté gravado por GMF u otro y el Cliente no lo pague, AV Villas lo hará por cuenta del Cliente y el valor de dicho gravamen constituirá un crédito a cargo del Cliente que se cobrará y éste pagará en los mismos términos y condiciones que la obligación que lo origina. 11) El Banco aplicará las siguientes fechas de vencimiento: a) En crédito hipotecario: (i) Si el desembolso se realiza entre el 25 y el 30 o 31, el primer vencimiento será el día 1 del segundo mes siguiente al del desembolso y así sucesivamente el día 1 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa en fechas distintas a las mencionadas en el numeral anterior la fecha de pago será cada mes vencido desde la misma fecha del desembolso. (b) En Credivillas, si el Solicitante no indica el día de cada mes para el pago de la cuota, dicha fecha será la siguiente: (i) Si el crédito se desembolsa entre el día primero y el día diezésimo, la fecha del primer pago será el día 16 del mes inmediatamente siguiente y así sucesivamente el día 16 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa entre el día 17 y el día 30 o 31, la fecha del primer pago será el día 2 del segundo mes siguiente al de otorgamiento y así sucesivamente el día 2 de cada mes. **SOBRE LOS SEGUROS QUE AMPARAN LOS CRÉDITOS:** 1) Las condiciones de cada una de las pólizas de seguro requeridas por el Banco y de las que el Banco ha tomado por cuenta de sus Deudores son las que se le han informado y que se mantienen a su disposición en la página avvillas.com.co El Cliente está en plena libertad de adherirse a las pólizas colectivas suscritas por el Banco por cuenta de sus deudores o contratarlas libremente con Compañía de Seguros de su elección. 2) En las pólizas colectivas, el costo de los seguros está sujeto al resultado de las licitaciones que realice el Banco, en cumplimiento de la normativa vigente. Los costos actuales son los informados al Cliente y que se encuentran publicados en la página avvillas.com.co 3) En los seguros de vida, la Base Asegurada es la siguiente según el tipo de crédito: i) En los créditos hipotecarios, el seguro de vida se debe constituir de acuerdo con el porcentaje de ingresos demostrados por cada titular. La suma del valor asegurado de todos los titulares de crédito debe corresponder como mínimo al 100% del valor de la deuda. No obstante, los titulares pueden incrementar el porcentaje asegurado al 100% de la deuda para cada uno. ii) En el crédito empresarial el valor asegurado es el 100% del saldo de la deuda del titular. iii) Para el crédito educativo el valor asegurado debe corresponder al monto desembolsado en cada período académico más el saldo de deuda vigente del mismo crédito existente a la fecha del nuevo desembolso. iv) Para los créditos de consumo y libranza el valor asegurado es el del monto del préstamo, durante toda la vigencia del mismo. v) En tarjeta de crédito, el valor asegurado es el saldo de la deuda incluyendo el saldo por utilidades de las tarjetas amparadas. 4) Para el seguro de incendio y terremoto el valor asegurado de los inmuebles hipotecados o en leasing, debe ser el valor comercial de la parte destructible excluyendo el valor del lote de acuerdo con el avalúo, el cual estará sujeto a la actualización establecida por la Superintendencia Financiera. 5) Para el seguro de todo riesgo contratista, el valor asegurado corresponderá al presupuesto de obra. 6) Las pólizas individuales que contrate el cliente por su cuenta para ser endosadas al Banco, deben ser entregadas en cualquier oficina a nivel nacional, cumpliendo los requisitos establecidos y que pueden ser consultados en la página web del Banco. **SOBRE LA POLÍTICA DE COBRANZA:** En caso de incumplimiento de la(s) obligación(es) a cargo del Cliente, el Banco realiza gestiones de cobranza desde el primer día de incumplimiento, directamente y a través de terceros, con la política y las tarifas a cargo del Cliente, que el Banco suministra y mantiene a disposición en la página avvillas.com.co

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo al Banco Av Villas a debitar parcial o totalmente el valor de la(s) obligaciones a mi cargo, de la(s) cuenta(s) que tenga a mi nombre o específicamente de la cuenta número.



* El firmante de esta solicitud autoriza al Banco Av Villas debitar de su Cuenta de Ahorros / AFC / Corriente, el (los) valor(es) de la(s) cuota(s) que corresponde(n) a cada obligación a su cargo en los vencimientos correspondientes.
* Los débitos se realizan sobre el saldo efectivo que posee el titular en su Cuenta de Ahorros / AFC / Corriente. En caso de no poseer saldo disponible por el valor de la(s) cuota(s), se compromete a cancelar, al Banco Av Villas, el valor de la(s) misma(s) más los costos por mora que se generen a la fecha de pago.

Espacio para sello y Vo. Bo. de visado del Banco

No firme esta solicitud sin haber leído y comprendido las condiciones y autorizaciones que con su firma acuerda y otorga al Banco, las cuales una vez perfeccionado el contrato de producto o servicio solicitado, forman parte del mismo. La presente solicitud no obliga al Banco a otorgar el producto o servicio requerido. El Cliente certifica que la información consignada en este documento es veraz.

Firmo a los 14 días del mes de 03 del año 2019 en la ciudad de cali.

Jennifer Munoz
Firma



Huella

Espacio exclusivo del Banco AV Villas - Entrevista al Cliente - Vinculó y Aprobó

Con mi firma certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que a continuación relaciono

Lugar	119	Fecha	20190314	Hora	7:00	Cargo de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:	Asesor
Nombres y Apellidos de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:							FIRMA
Carlos Andres Andrade Reyes							
No. Documento Identificación							FIRMA
1144179847							



490861204



Jennifer Munoz
2022-07-30 13:53:20

Numeral 15

N.T. 860.035.827-5

16494

Hoja 1 de 1

Bogotá D.C. 11 de julio de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali - Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12198092.

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 29 de junio de 2022, nos permitimos dar respuesta con la siguiente precisión:

Le informamos que después de realizadas las respectivas validaciones adjuntamos copia de los documentos firmados al solicitar el producto Nro. ****9634.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Costumer Care Masivo

Anexo: 2 documentos

Elaboró: Nicole Mariana Ramírez Muñoz.

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sermarojasociados.com.

Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son:

- 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.
- 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución.
- 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco.

Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.

CERT 60066- 2022

BANCO FINANDINA S.A.

NIT. 860.051.894-6

CERTIFICA

Que la señora **JENNIFER MUÑOZ IDROVO**, identificada con cédula de Ciudadanía **No 1.143.834.690** actualmente no se encuentra vinculada con el banco.

La presente certificación se expide a solicitud del interesado a los veinte y cinco (25) días del mes de julio de 2022 en la ciudad de Chía.

Cordialmente,



Camila Andrea Navarro Montañez
Directora de Atención al Cliente
APAH



www.bancofinandina.com

Dirección General: Kilómetro 17 Carretera Central del Norte - NIT: 860.051.894-6 - Colombia.

Línea Fácil: 01 800 091 2886 / 2191919 - e-mail: servicioalcliente@bancofinandina.com



16494

Bogotá D.C.

Estimado Cliente

Asunto: Respuesta a radicación

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación relacionada con operaciones no reconocidas en su cuenta, le informamos que nos encontramos efectuando las validaciones correspondientes con las áreas encargadas y una vez tengamos el informe respectivo, se dará alcance a este comunicado.

Ofrecemos disculpas por la molestia que esta situación le haya podido ocasionar. En AV Villas estamos comprometidos con brindarle un mejor servicio cada día, por lo que le agradecemos que siga dándonos sus recomendaciones e inquietudes, ya que nos permite evaluar nuestros procesos para mejorar su experiencia.

Alba Lucía Alvarez
Jefatura de Soporte Postventa PQRS
Elaboró: Leidy Caterine Rubiano Muñoz



Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:53:51

Numeral 17

NIT. 860.035.827-5

16494

Hoja **1** de **2**

Bogotá D.C. 22 de julio de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali-Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12121692

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 19 de mayo de 2022, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

El Banco adelantó el respectivo proceso de investigación, a través de extractos de la cuenta afectada y mensajes de notificaciones y alertas. Por lo anterior, no se encuentran elementos que permitan atender favorablemente su solicitud de reintegro.

Como soporte de lo mencionado anexa a esta comunicación encontrará:

1. Informe de investigación realizado.

En este sentido, el Banco viene realizando campañas de sensibilización de forma permanente, informando sobre las medidas de seguridad que es necesario que usted como cliente adopte y que recordamos a continuación:

- Nunca ingrese su PIN o contraseña en el teclado de tu teléfono mientras está en la llamada. Los delincuentes usan programas especializados para descifrar sus claves.
- Jamás entregue ningún número de identificación personal, número de tarjetas, códigos de seguridad, claves temporales, PIN o contraseñas bancarias por medios no autorizados.
- Nunca va a recibir llamadas del banco en las que le piden claves temporales enviadas a su celular para la aprobación de una transacción. ¡Nunca las entregue, ni digite en su celular!
- Desconfíe de una llamada en la que le ofrecen grandes beneficios, ofertas exclusivas, o la reversión del cobro de un seguro.

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



Jennifer Munoz
2022-07-30 13:54:00

Numeral 17

NIT. 860.035.827-5

Hoja -2 de 2

16494

- Si recibe una llamada en la que le dicen que hay falla de seguridad con sus productos, cuelgue y comuníquese de inmediato con la línea Audiovillas para verificar que así sea.
- Si no se siente cómodo con las preguntas que le hacen por teléfono, no responda y suspenda la llamada. Comuníquese con la línea Audiovillas de su ciudad para validar que la llamada es legítima.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Customer Care Masivo
Elaboró: Leidy Caterine Rubiano

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



INFORME DE INVESTIGACIÓN

Caso: Jennifer Munoz Idrobo
C.C: 1.143.834.690
CUR: 12121692
Modalidad: Posible Fraude Internet PB
Valor Reclamado: \$ 780.000
Tipo de Transacciones: Pago PSE

La Gerencia de Seguridad y Ciberseguridad del Banco AV Villas adelantó el respectivo proceso de investigación, a través de registros transaccionales, extractos de la cuenta afectada y mensajes de notificaciones y alertas.

A continuación, encontrará el resumen del análisis realizado al canal de Internet y los productos asociados al mismo, posteriormente encontrará la descripción detallada de cada parte de la investigación.

Resumen

Para el ingreso al portal de Internet Personas (PB), fue requerido la autenticación (usuario y clave).

Las claves temporales (OTP), necesarias para la ejecución de las transacciones objeto de reclamación fueron enviadas al número de celular **322 645 3822**, previamente registrado. El detalle lo encuentra en el numeral 2.1.

1. Análisis

1.1 Se evidencia la inscripción de un (1) usuario para el uso del canal de Internet PB

1.1.1. La inscripción del usuario al servicio de Banca Personal por Internet fue realizada el 21 de julio de 2021.

1.2. Con base en los registros transaccionales, se evidencia la ejecución de operaciones, utilizando los siguientes productos:

- Cuenta No 134-87068-7

1.3. Las transacciones no reconocidas desde la Cuenta No. 134-87068-7 corresponden a cinco (5) Pagos PSE por valor total de \$ 8.780.000:



Jennifer_Munoz
2022-07-30 13:54:12



Numeral 17

Fecha	Hora	Dirección IP	Descripción	Valor
19/05/2022	17:32:35	191.156.44.88	Compra PSE	\$ 780.000

2. Notificaciones y Claves Temporales OTP

2.1 Se realizó el análisis de las notificaciones transaccionales y mensajes de claves temporales, los cuales fueron enviados al dato seguro registrado por el cliente (celular) en el Banco. A continuación, se muestra el detalle:

Fecha / Hora	Mensaje	Celular
18/05/2022 20:12	AVVillas le informa: crédito No: 1281605935 fue aprobado por \$ 13,391,005 a: 48 meses a: 22.54 % E.A. Si tiene alguna inquietud contacte su Asesor. m % E.A	573226453822
18/05/2022 20:12	Con tu crédito de libre inversión, Credivillas, Av Villas te acompaña a cumplir tus sueños. Recuerda que siempre tenemos soluciones a tu servicio.	573226453822
18/05/2022 20:12	AV VILLAS 18/05/22. Le informamos que el costo de su seguro de vida corresponde a \$8.490 mensual. m	573226453822
18/05/2022 20:12	AVVILLAS: PUEDE CONSULTAR EL VALOR TOTAL UNIFICADO (VTU) DE SU CREDITO, EN SIMULADORES AVVILLAS.COM.CO	573226453822
18/05/2022 20:17	AV Villas. 18-05-22 20:17 JENNIFER, has iniciado sesión en AV Villas App con un celular Xiaomi M2003J15SC. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
18/05/2022 21:34	AV Villas. 18-05-22 21:34 JENNIFER, has iniciado sesión en AV Villas App con un celular Xiaomi M2003J15SC. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 9:59	Estimado Cliente, el Banco AV Villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de crédito.	573226453822
19/05/2022 16:28	AV Villas. 19-05-22 16:28 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:17	AV Villas. 19-05-22 17:17 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:25	2022/05/19 17:25. Clave temporal para transacciones tu código 03756400, vence en 3 minutos	573226453822
19/05/2022 17:26	AVVillas. 19/05/22 17:26 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 15,911,519	573226453822
19/05/2022 17:27	AV Villas. 19-05-22 17:27 JENNIFER, has iniciado sesión en AV Villas App con un celular Xiaomi	573226453822



	M2003J15SC. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	
19/05/2022 17:29	AV Villas. 19-05-22 17:29 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:29	2022/05/19 17:29. Clave temporal para transacciones tu código 92057204, vence en 3 minutos	573226453822
19/05/2022 17:30	AVVillas. 19/05/22 17:30 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 13,911,519	573226453822
19/05/2022 17:31	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del ALMACENES EXITO-PROVEEDORES por un valor de \$2,000,000.00 y ha sido Exitoso	573226453822
19/05/2022 17:31	AV Villas. 19-05-22 17:31 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:31	2022/05/19 17:31. Clave temporal para transacciones tu código 36991666, vence en 3 minutos	573226453822
19/05/2022 17:32	AVVillas. 19/05/22 17:32 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 780,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 13,131,519	573226453822
19/05/2022 17:34	AV Villas. 19-05-22 17:34 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:34	2022/05/19 17:34. Clave temporal para transacciones tu código 45057634, vence en 3 minutos	573226453822
19/05/2022 17:34	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del ALMACENES EXITO-PROVEEDORES por un valor de \$2,000,000.00 y ha sido Exitoso	573226453822
19/05/2022 17:35	AVVillas. 19/05/22 17:35 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 11,131,519	573226453822
19/05/2022 17:36	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del Banco Finandina S.A. por un valor de \$780,000.00 y ha sido Exitoso	573226453822
19/05/2022 17:37	AV Villas. 19-05-22 17:37 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822
19/05/2022 17:37	2022/05/19 17:37. Clave temporal para transacciones tu código 59149133, vence en 3 minutos	573226453822
19/05/2022 17:38	AVVillas. 19/05/22 17:38 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 9,131,519	573226453822
19/05/2022 17:39	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del ALMACENES EXITO-PROVEEDORES por un valor de \$2,000,000.00 y ha sido Exitoso	573226453822
19/05/2022	AV Villas. 19-05-22 17:40 JENNIFER, has iniciado	573226453822



17:40	sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunicá con la línea Audiovillas	
19/05/2022 17:42	Estimado cliente, usted ha realizado un Pago PSE en la página del ALMACENES EXITO-PROVEEDORES por un valor de \$2,000,000.00 y ha sido Exitoso	070220700022
19/05/2022 17:44	AV Villas. 19-05-22 17:44 JENNIFER, has iniciado sesión en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la línea Audiovillas	573226453822

3. Perfil Transaccional:

Se realizó el análisis del perfil transaccional del cliente evidenciando que desde la cuenta No. 134-87068-7 acostumbra a realizar las siguientes transacciones a través del canal de internet PB y BM:

- PSE Internet
- Transferencias Aval

4. Conclusiones:

Teniendo en cuanto los hallazgos de la investigación realizada, el Banco no encuentra elementos que permitan atender favorablemente la solicitud de reintegro del dinero reclamado:

- Para el ingreso al portal y la realización de las transacciones objeto de reclamación, fue requerida la autenticación (documento de identificación y clave).
- El (1) Pago PSE generado desde la Cuenta 0687 fue retado, por medio de clave dinámica (OTP), la cual fue enviada al dato seguro del cliente (celular) y en los logs se evidencia que el reto fue superado.
- Las transacciones objeto de reclamación fueron notificadas al dato seguro del cliente (celular).
- Los tres (3) pagos adicionales mencionados en la reclamación, cada uno por valor de \$2.000.000, serán atendidos bajo el radicado No. 12220715.
- En cuanto al Crédito No. 1281605935, se observa que la cliente aporó todos los documentos requeridos para dicho trámite y las etapas cursaron de manera exitosa, no se encontró carta de desistimiento de la solicitud de crédito.

Cordialmente,



Jennifer Munoz
2022-07-30 13:54:29

Numeral 17

Banco Comercial AV Villas

Anexos: Anexo 1 Extractos

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción1: Página principal / Envíe su queja. Opción2: Panel Defensoría/Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo, a la Calle 64 N.4-88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: lunes a viernes de 8:00a.m. a 1:30p.m. y de 2:30p.m. a 5:30p.m. Teléfono:(601) 4898285. Horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:00a.m. a 5:30p.m. Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@serarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco P ara presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



Transa seguro por Internet

- Recuerda que el Banco AV Villas NUNCA te contactará para solicitarte información confidencial como las contraseñas de tus cuentas, a través del teléfono o del Correo Electrónico.
- No sigas enlaces que se encuentren en correos electrónicos, mensajería instantánea, pop-ups o banners, que te podrían conducir a páginas falsas de los bancos.
- Para ingresar a la página del Banco AV Villas hazlo siempre digitando la siguiente dirección: www.bancoavillas.com
- Evita realizar operaciones bancarias o financieras desde computadores públicos o desconocidos como cafés Internet o Universidades. Cuida tus contraseñas de acceso.
- Al finalizar una transacción por Internet asegúrate de cerrar la sesión, borra los archivos temporales y NUNCA almacenes contraseñas en el navegador.
- Si recibes un correo que aparentemente proviene del Banco y que te solicita información, no lo respondas por ningún motivo.
- Cuando ingreses al portal de transacciones del Banco AV Villas verifica que el sitio Web utiliza cifrado. (Candado sobre la barra de estado y https en la barra de direcciones, no http, la cual siempre estará visible).
- Procura cambiar tus contraseñas periódicamente (cada mes) o antes si sospechas que has perdido la confidencialidad.
- Consulta frecuentemente los saldos bancarios y de tus tarjetas de crédito y débito.
- Al realizar una operación monetaria guarda una copia en disco o imprime esta información.
- Elimina todo correo que provenga de un remitente desconocido. En caso de abrirlo por error, no descargues los archivos adjuntos.
- Cuenta con mínimo dos cuentas de correo, una para los amigos, suscripciones y una segunda de uso exclusivo para tus operaciones bancarias.
- Se recomienda realizar cambio de claves de los medios de manejo y de acceso a los canales virtuales.
- Se recomienda realizar la activación del APP de Seguridad.

Acciones ante un Ataque

Si recibes un correo que aparentemente proviene de tu entidad Bancaria y desconfías de su procedencia o al ingresar al portal del Banco notas algo sospechoso o inusual, debes llamar al teléfono 018000518000 o por correo electrónico a la cuenta seguridaddelainformacion@bancoavillas.com.co
Denuncia cualquier irregularidad. Es la única manera de contrarrestar los fraudes electrónicos.

ANEXO 1 EXTRACTO

Movimiento de Cuenta de Ahorros

Fecha y hora: 2022-07-06 10:36
Cuenta: 134870687
Nombre: JENNIFER MUNOZ IDROBO

Fec. Rep.	Fec. Mov.	Indicador	Descripción	Ciudad	Dirección	Vir. Efe.	Vir. Che.	Num. Com.	Ofi.	Nombre Oficina	Cod. Or.	Sdo. Nvo.	
20220517	20220516	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	24.527,00	0,00	000000000000000292	588	INTERNET	AC	4.736.864,87
20220517	20220516	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	61.171,00	0,00	000000000000009757	588	INTERNET	AC	4.675.693,87
20220519	20220519	D	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000005590	588	INTERNET	AC	15.911.496,87
20220519	20220519	D	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000002091	588	INTERNET	AC	13.911.496,87
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	790.000,00	0,00	000000000000009544	588	INTERNET	AC	13.131.496,87
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	0000000000000051637	588	INTERNET	AC	11.131.496,87
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	00000000000000799604	588	INTERNET	AC	9.131.496,87
20220519	20220519	D	Crédito	NOTA CREDITO CREDITO Y CARTA	BOGOTA D.C.	CRA 13 NO. 27-47	13.235.803,00	0,00	000000000000000000	595	CREDITO Y CARTERA		17.911.496,87
20220531	20220531	D	Crédito	RENDIM FINANCIERO - INTERESES	BOGOTA	DIRECCION GENERAL	56,40	0,00	000000000000000000	000	PROCESOS ESPECIALE: AUT		9.131.553,27
20220630	20220630	D	Crédito	RENDIM FINANCIERO - INTERESES	BOGOTA	DIRECCION GENERAL	74,42	0,00	000000000000000000	000	PROCESOS ESPECIALE: AUT		9.131.627,69
20220705	20220705	D	Crédito	RENDIM FINANCIERO - INTERESES	BOGOTA	DIRECCION GENERAL	12,43	0,00	000000000000000000	000	PROCESOS ESPECIALE: AUT		9.131.640,12



Oficio 20380-01-01-17- JULIO 29 de 2022
Santiago de Cali, Valle del Cauca, 1894

Señor
Jefe de Seguridad Bancaria
BANCO AV VILLAS
CRA 13 # 27-47
Bogotá D.C

Ref. **SPOA 760016099165202266564** Delito: Hurto Por Medios Informáticos y Semejantes
Modalidad: Tranferencias No consentida de activos

Respetado señor (a):

En forma atenta me permito informarle que en este despacho fiscal se adelanta indagación relacionada a la denuncia instaurada el pasado 19 de mayo de 2022, bajo el número único de la referencia, relacionada con las transacciones realizadas desde la cuenta No cuyo titular es **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1143834690, por valor de \$8.780.000

Con el fin de direccionar el correspondiente recaudo probatorio, solicito con destino a nuestros organismos de policía judicial:

1. *Log Transaccional.*
2. *Notificación transaccional al cuentahabiente.*
3. *Detalle transaccional.*
4. *Resultado del análisis de la reclamación que soportó la respuesta.*
5. *Investigación interna o solicitud.*
6. *Direcciones IP (desde las cuales se realizaron las transacciones reclamadas.*
7. *Favor, en sus respuestas precisar nombre, número telefónico, cargo dirección y correo electrónico de la persona responsable de bajar la información y el video a quien se podrá requerir nueva información.*

FAVOR ENVIAR EL DISCO COMPACTO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: AVENIDA ROOSEVELT NO. 38-32 ED CONQUISTADORES, PRIMER PISO, VENTANILLA UNICA, CALI VALLE – OFICINA DE CORRESPONDENCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Agradezco puedan darle respuesta a cada uno de los requerimientos planteados con el fin de dar pronta solución a este caso.

Atentamente,

LUIS ENRIQUE ROMERO CANO

Fiscal 17 Local – Unidad de Estructura de Apoyo – Sub Unidad de Delitos Informáticos
Avenida Roosevelt No. 38-32 Segundo Piso – Cali Valle. Email: luise.romero@fiscalia.gov.co
Joseal.guerrero@fiscalia.gov



Radicado #
12220715.

FISCALIA 17 LOCAL – UNIDAD DE DELITOS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN SECCIONAL CALI

Avenida Roosevelt No. 38 A – 32 Cali – Valle
diana.vega@fiscalia.gov.co





Oficio 20380-01-01-17- JULIO 29 de 2022
Santiago de Cali, Valle del Cauca, 1897

Señor
Jefe de Seguridad
FINANDINA
CALI

Ref. **SPOA 760016099165202266564** Delito: Hurto Por Medios Informáticos y Semejantes
Modalidad: Transferencias No consentida de activos

Respetado señor (a):

En forma atenta me permito informarle que en este despacho fiscal se adelanta indagación relacionada a la denuncia instaurada el pasado 19 de mayo de 2022, bajo el número único de la referencia, relacionada con las transacciones realizadas desde la cuenta No cuyo titular es **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1143834690, por valor de \$780.000

Con el fin de direccionar el correspondiente recaudo probatorio, solicito con destino a nuestros organismos de policía judicial:

1. *Log Transaccional.*
2. *Notificación transaccional al cuentahabiente.*
3. *Detalle transaccional.*
4. *Resultado del análisis de la reclamación que soportó la respuesta.*
5. *Investigación interna o solicitud.*
6. *Direcciones IP (desde las cuales se realizaron las transacciones reclamadas.*
7. *Favor, en sus respuestas precisar nombre, número telefónico, cargo dirección y correo electrónico de la persona responsable de bajar la información y el video a quien se podrá requerir nueva información.*

FAVOR ENVIAR EL DISCO COMPACTO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: AVENIDA ROOSEVELT NO. 38-32 ED CONQUISTADORES, PRIMER PISO, VENTANILLA UNICA, CALI VALLE – OFICINA DE CORRESPONDENCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Agradezco puedan darle respuesta a cada uno de los requerimientos planteados con el fin de dar pronta solución a este caso.

Atentamente,

LUIS ENRIQUE ROMERO CANO

Fiscal 17 Local – Unidad de Estructura de Apoyo – Sub Unidad de Delitos Informáticos
Avenida Roosevelt No. 38-32 Segundo Piso – Cali Valle. Email: luise.romero@fiscalia.gov.co
Joseal.guerrero@fiscalia.gov



FISCALIA 17 LOCAL – UNIDAD DE DELITOS INFORMÁTICOS
DIRECCIÓN SECCIONAL CALI
Avenida Roosevelt No. 38 A – 32. Cali – Valle
diana.vega@fiscalia.gov.co



En la calle y en los territorios



Oficio 20380-01-01-17- JULIO 29 de 2022
Santiago de Cali, Valle del Cauca, 1895

Señor
Jefe de Seguridad
EXITO
CALI



Ref. **SPOA 760016099165202266564** Delito: Hurto Por Medios Informáticos y Semejantes
Modalidad: Transferencias No consentida de activos

Respetado señor (a):

En forma atenta me permito informarle que en este despacho fiscal se adelanta indagación relacionada a la denuncia instaurada el pasado 19 de mayo de 2022, bajo el número único de la referencia, relacionada con las transacciones realizadas desde la cuenta No. cuyo titular es **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1143834690, por valor de \$8.000.000

Con el fin de direccionar el correspondiente recaudo probatorio, solicito con destino a nuestros organismos de policía judicial:

1. *Log Transaccional.*
2. *Notificación transaccional al cuentahabiente.*
3. *Detalle transaccional.*
4. *Resultado del análisis de la reclamación que soportó la respuesta.*
5. *Investigación interna o solicitud.*
6. *Direcciones IP (desde las cuales se realizaron las transacciones reclamadas.*
7. *Favor, en sus respuestas precisar nombre, número telefónico, cargo dirección y correo electrónico de la persona responsable de bajar la información y el video a quien se podrá requerir nueva información.*

FAVOR ENVIAR EL DISCO COMPACTO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: AVENIDA ROOSEVELT NO. 38-32 ED CONQUISTADORES, PRIMER PISO, VENTANILLA UNICA, CALI VALLE – OFICINA DE CORRESPONDENCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Agradezco puedan darle respuesta a cada uno de los requerimientos planteados con el fin de dar pronta solución a este caso.

Atentamente,

LUIS ENRIQUE ROMERO CANO

Fiscal 17 Local – Unidad de Estructura de Apoyo – Sub Unidad de Delitos Informáticos
Avenida Roosevelt No. 38-32 Segundo Piso – Cali Valle. Email: luise.romero@fiscalia.gov.co
Joseal.guerrero@fiscalia.gov



CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:02:54
Numeral 22

CONSTANCIA IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO

Table with 2 columns: Field (CONVOCANTE, CC, CORREO ELECTRONICO, CONVOCADO, CC. /NIT., RADICADO - PROCESO BPM) and Value (JENNIFER MUÑOZ IDROBO, 1.143.834.690, JEINN_02_19@HOTMAIL.COM, BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., 860035827-5, 2022136468, 2022-05-003329)

MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR, identificada con cédula de ciudadanía No 1.018.453.115 y T.P 295748 del C. S. J y quien en la presente audiencia de conciliación extrajudicial en derecho actúa como conciliador del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, y en virtud de los artículos 19 y 20 de la Ley 640 de 2001, así como el Convenio Interadministrativo 007 de 2020 suscrito entre la Superintendencia de Sociedades y la Superintendencia Financiera y modificatorio No.001 de 2021, hace constar lo siguiente:

En el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial fue presentada una solicitud de conciliación el día 11 de julio de 2022 por la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO identificada con C.C No. 1.143.834.690, con el objeto de solucionar las posibles diferencias presentadas con la entidad BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. con NIT. 860035827-5, en relación con los siguientes antecedentes:

HECHOS

La controversia que deseo solucionar tiene como hechos los siguientes en orden cronológico:

- 1. Desembolso de un crédito aún no autorizado por mi como solicitante, solo realicé la verificación de datos, no autorizé el desembolso del monto aprobado.
2. La no notificación del desembolso a mi cuenta de ahorros.
3. Suplantación y robo de \$8,780,000 por pago PSE del mismo crédito desembolsado no autorizado el mismo día 19 de mayo de 2022.
4. A partir de la hoja # 4 encontrarán el detalle de lo sucedido y todas las evidencias que tengo del caso.

(...)

PRETENSIONES

(...)

- PRIMERO: Que sea suspendida la facturación del crédito no autorizado, no realizaré pagos de los mismos, que no se facturen ni intereses ni capital.
SEGUNDO: Que bajo ningún motivo mi comportamiento de pago que ha sido impecable en todas las entidades se vea afectado por el no pago de esta obligación que no adquirí.
TERCERO: Que se reintegre el dinero de las transacciones no realizadas por mí el pasado 19 de mayo de 2022.

(...)

En virtud de la solicitud anterior, se programó audiencia de conciliación para el día 26 de julio de 2022, a las 12:30 p.m., en las instalaciones del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades, la cual se desarrolló mediante la plataforma Microsoft Teams.

En la fecha y hora indicada se hicieron presentes de manera virtual a la audiencia de conciliación:

Como parte convocante la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO identificada con C.C No. 1.143.834.690



CENTRO DE CONCILIACIÓN Y ARBITRAJE

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:00

Numeral 22

2/2

CONSTANCIA IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO

Como parte convocada la entidad **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A** con NIT. 860.035.827-5, no compareció sin embargo presento solicitud de aplazamiento, la cual fue trasladada a la parte convocante en audiencia, la cual fue autorizada para programar nueva fecha.

En la fecha y hora indicada se hicieron presentes de manera virtual a la audiencia de conciliación:

Como parte convocante la señora **JENNIFER MUÑOZ IDROBO** identificada con C.C No. **1.143.834.690**

Como parte convocada la Dra. **BETTY ALEXANDRA RIVERA ARDILA** con C.C. No. 52.220.107, en calidad Representante Legal para Asuntos Judiciales y Extrajudiciales del **BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A** con NIT. 860.035.827-5.

El conciliador instaló la audiencia de conciliación. Una vez expuestas las apreciaciones y las fórmulas de arreglo en la etapa de negociación, las partes finalmente no llegaron a un acuerdo que pusiera fin a sus diferencias, en consecuencia, se expide la presente constancia de imposibilidad de acuerdo, a los 3 días del mes de agosto de 2022.

Las partes convocante y convocada se identifican con sus nombres y cédulas como constancia de su permanencia desde el inicio hasta el fin de la audiencia.

MARGARITA MARIA NAVARRO SALAZAR

Conciliadora

T.P 295748 C.S.J

Rad:
Cód. Tram: 11010
Cod.Dep: 116
Cod Fun: C8951
Anexos: SIN
TerM: 0
TRD: Consecutivo

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho



En la Superintendencia de Sociedades trabajamos para contar con empresas competitivas, productivas y perdurables y así generar más empresa más empleo.
Entidad No.1 en el índice de transparencia de las entidades públicas ITEP
www.supersociedades.gov.co/webmaster@supersociedades.gov.co
Línea única de atención al ciudadano (57-1)2201000
Colombia





8:48 PM

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:10



telguarder.com/co/numero/3

Numeral 23



3112461776



Colombia

3112461776 (Colombia)

+573112461776

Claro



Cantidad de veces buscado

3179



Denunciado por usuarios

187



Último buscado

3 de ago.

MÁS INFORMACIÓN DEBAJO DEL ANUNCIO

MIRA QUIÉN LLAMA

Warning
Many users have reported this number as being a scam or spam.

020 8852 3004

telguarder

GET IT ON Google Play

PRIVACIDAD

Puntuación





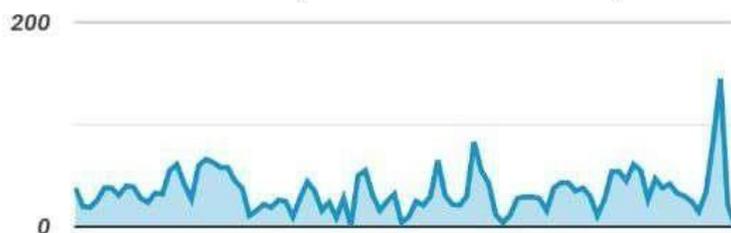
Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:15

Numeral 23

Puntuación



Actividad (últimos 3 meses)



4156

Número de búsquedas (últimos 3 meses)

Califica este número

PRIVACIDAD



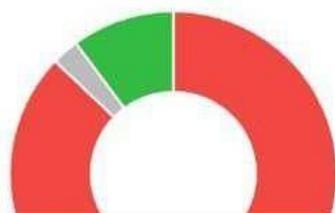
Malo



Neutral



Bueno



Malo (87%)

Neutral (2%)

Bueno (11%)



Califica este número



Malo



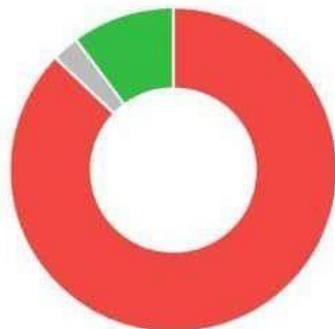
Neutral



Bueno

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:20

Numeral 23



- Malo (87%)
- Neutral (2%)
- Bueno (10%)

Último comentario



29 de julio de 2022

● Estafa

Estafadores que quieren robar dinero de la cuenta.

Comentario del usuario (Colombia, red)



PRIVACIDAD

Agregar comentario

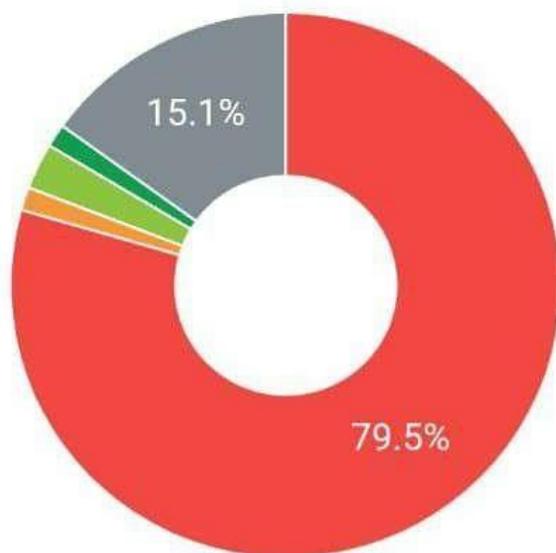
Más comentarios



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:24

Numeral 23

Reportes



- Estafa (79,5%)
- Telemarketing (1,4%)
- Investigación de mercado (0%)
- Encuesta de opinión (2,7%)
- Seguro (1,4%)
- Otro (15,1%)

PRIVACIDAD

¿CÓMO BLOQUEO ESTE NÚMERO?

¡Tenemos una solución simple para ti! ¡Instala nuestra aplicación gratuita en tu teléfono





1 de marzo de 2022

Otro

Tienen la Base de Datos del Banco Tigo. Acabo de conseguir ayer al día un chip en Tigo de la Av Cra 1 calle 142, yo no me he aprendido el número todavía y ya me hicieron tres llamadas diciendo que debía actualizar mis datos.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:29

Numeral 23



11 de febrero de 2022

Estafa

Te ofrecen cambiar los puntos del banco avillas, pero te van pidiendo toda la informacion para entrar a tu cuenta en linea.. Cuidado

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



1



PRIVACIDAD



6 de enero de 2022

Estafa

Lllaman día y noche ofreciendo una tarjeta de crédito del banco AvVillas en alianza con Auteco, se les dice que no y al día siguiente vuelven y llaman. Tocó bloquear el número.





28 de abril de 2022

● Estafa

Cuando se les pregunta cómo puede uno verificar que efectivamente son de avillas, cuelgan. Estaba haciendo un giro por el portal web de efecty, utilizaría PSE con mi cuenta de avillas y la transacción fue rechazada. Llamaron de ese teléfono a preguntarme si quería que me abrieran el canal que estaba bloqueado, obvio es un intento de estafa. Llamé a avillas y me dijeron que hubo varios intentos de ingreso a mi cuenta con clave errada.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



PRIVACIDAD



1 de abril de 2022

● Otro

Buenas Tardes a mi me llamaron de este numero 3112461776 del banco avillas para actualizar datos, y para que me llegara por correspondencia una tarjeta nueva debito del banco, lo raro es que no es si fue de verdad del banco o algun intento de estafa

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



25 de junio de 2022

● Estafa

Varias veces trataron de hacer q
actualizara datos de AV Villas, ha
que vi un mensaje de texto advirtiend
que el banco nunca solicitará
actualización por teléfono. Pilas, son
ladrones.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



6 de mayo de 2022

● Estafa

Dicen que llaman de parte del banco
AV villas, la asesora se llama fany
murillo, solicitando validar la
informacion personal del titular de la
atrjeta de credito

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



PRIVACIDAD



28 de abril de 2022

● Estafa

Cuando se les pregunta cómo puede
uno verificar que efectivamente son de
avillas, cuelgan. Estaba haciendo un
giro por el portal web de efecty,
utilizaría PSE con mi cuenta de avillas
y la transacción fue rechazada.



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:39
Numeral 23



Comentarios

Lo más releva



29 de julio de 2022

● Estafa

Estafadores que quieren robar dinero de la cuenta.

Comentario del usuario (Colombia, red)



28 de julio de 2022

● Estafa

Llaman y llaman para ver estafar

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



22 de julio de 2022

● Estafa

Llaman siempre y no contesta, es muy sospechoso.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



25 de junio de 2022

● Estafa

Varias veces trataron de hacer que actualizara datos de AV Villas, hasta

PRIVACIDAD





19 de noviembre de 2021

Estafa

Llaman y al contestar no hablan, cuelgan

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



3



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:48

Numeral 23



4 de noviembre de 2021

Estafa

Llaman, no hablan y cuelgan y cuando devuelvo la llamada suena apagado.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



22 de septiembre de 2021

Otro

Llaman y no hablan o se cuelga.

Comentario del usuario (Colombia, móvil)



PRIVACIDAD



17 de septiembre de 2021

Estafa

Llaman y no hablan, identificador dice Banco Av villas, es mejor no hablar nada, así se evita que graben ek tono de voz





9:29 PM



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:53

Numeral 23



Estafa Av Villas



311 2461776

Colombia



Historial de llamadas

8:43 PM

3112461776 ↗

No contestada

8:43 PM

3112461776 ↗

No contestada

4:07 PM

3112461776

Sonó 5 veces

Ver más





< Detalles del historial de llamadas

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:03:58

Numeral 23

3112461776 ↗

8:43 PM

3112461776 ↗

No con

4:07 PM

3112461776

Sonó 5 veces

2 de ago. 3:40 PM

3112461776

Sonó 5 veces

2 de ago. 3:19 PM

3112461776

Sonó 5 veces

29 de jul. 1:38 PM

3112461776

Sonó 5 veces

25 de jul. 2:18 PM

3112461776

Entrante: 20 seg

20 de may. 7:42 AM

3112461776

VoLTE Entrante: 2m 5s

17 de may. 3:23 PM

3112461776 ↗

VoLTE No contestada



Llamadas grabadas



Notas de llamadas



Limpiar el historial...





Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:04:04

Numeral 24
Tel: 800.035.827-5

Hoja 1 de 1

16494

Bogotá D.C. 15 de julio de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali, Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12220715

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto, el 12 de julio de 2022, nos permitimos dar respuesta con las siguientes precisiones:

Transacción no reconocida

Una vez realizadas las validaciones le manifestamos que, para continuar con el proceso es necesario que usted dirija una reclamación ante le comercio ALMACENES ÉXITO PROVEEDORES, comentando la situación presentada y solicitando la devolución de dichos dineros.

Para lo anterior se remite el detalle la transacción.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Costumer Care Masivo

Anexo: 03 Certificaciones PSE
Elaboro: Hugo Murcia

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.

Transacciones



CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	Funcionalidad	Respuesta Fraudes	Riesgo de Fraudes	Fraudes	Mail Cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
1466173590	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52521637	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:36:52	19/05/2022 17:38:31	0,00	1541518245	1	1	3365	Recaudo place to pay	1ffa80dad7c411ec866d15cec66e662d	CC	39484838	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:38:31				Si		40	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0



Transacciones

Numeral 24

CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	Mail cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo						
1466161447	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52522891	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:28:35	19/05/2022 17:30:25	0,00	1541517441	5	1	3365	Recaudo place to pay	f7d5c84d7c211ec847c153c43892411	CC	39484838	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:30:25						Si		60	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0

Transacciones



CUS	Valor	NIT	Empresa	Estado	Cod. de autorización, rechazo o fallida	Banco Autorizador	Fecha-Hora creada	Fecha-Hora último estado	Impuesto	Ticket ID	Ciclo Origen	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Usuario	Tipo de Autorización	Fecha-Hora resolución de la transacción	Modalidad de Vinculación	ID Funcionalidad	Nombre Funcionalidad	Código Respuesta Fraudes	Causa de Riesgo de Fraudes	Score de Fraudes	Email Cliente	Identificación Cliente	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago	Medio de Pago	Tipo de Dispositivo	Navegador	Tipo de Flujo
1466153172	2.000.000,00	8909006089	ALMACENES EXITO-PROVEEDORES	Aprobada	52525590	BANCO AV VILLAS	19/05/2022 17:23:10	19/05/2022 17:26:59	0,00	1541516883	5	5	3365	Recaudo place to pay	2b3a7cb8d7c211ec83256f25d0f4dd3a	CC	340938292	Natural	Autorización Flujo Normal	19/05/2022 17:26:59				Si		60	robertonn@hotmail.com	2838383	Corriente	036269995654	Débito	Débito en Cuenta	Móvil	Opera - 68.3	Pse 1.0



AV VILLAS

Oficio 20380-01-01-17- JULIO 29 de 2022
Santiago de Cali, Valle del Cauca, 1894

Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:04:25

Numeral 24

Señor
Jefe de Seguridad Bancaria
BANCO AV VILLAS
CRA 13 # 27-47
Bogotá D.C

Ref. **SPOA 760016099165202266564** Delito: Hurto Por Medios Informáticos y Semejantes
Modalidad: Tranferencias No concentida de activos

Respetado señor (a):

En forma atenta me permito informarle que en este despacho fiscal se adelanta indagación relacionada a la denuncia instaurada el pasado 19 de mayo de 2022, bajo el número único de la referencia, relacionada con las transacciones realizadas desde la cuenta No cuyo titular es **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**, identificado con la cédula de ciudadanía No. 1143834690, por valor de \$8.780.000

Con el fin de direccionar el correspondiente recaudo probatorio, solicito con destino a nuestros organismos de policía judicial:

1. *Log Transaccional.*
2. *Notificación transaccional al cuentahabiente.*
3. *Detalle transaccional.*
4. *Resultado del análisis de la reclamación que soportó la respuesta.*
5. *Investigación interna o solicitud.*
6. *Direcciones IP (desde las cuales se realizaron las transacciones reclamadas.*
7. *Favor, en sus respuestas precisar nombre, número telefónico, cargo dirección y correo electrónico de la persona responsable de bajar la información y el video a quien se podrá requerir nueva información.*

FAVOR ENVIAR EL DISCO COMPACTO A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN: AVENIDA ROOSEVELT NO. 38-32 ED CONQUISTADORES, PRIMER PISO, VENTANILLA UNICA, CALI VALLE – OFICINA DE CORRESPONDENCIA DE LA FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN.

Agradezco puedan darle respuesta a cada uno de los requerimientos planteados con el fin de dar pronta solución a este caso.

Atentamente,

LUIS ENRIQUE ROMERO CANO

Fiscal 17 Local – Unidad de Estructura de Apoyo – Sub Unidad de Delitos Informáticos
Avenida Roosevelt No. 38-32 Segundo Piso – Cali Valle. Email: luise.romero@fiscalia.gov.co
Joseal.guerrero@fiscalia.gov

Jennifer Munoz
2022-08-04 10:04:30

Numeral 24



NIT. 860.035.827-5

Cod. de autorización, rechazo o fallida	Empresa	Estado	Fecha-Hora último estado	Ticket ID	Ciclo Transacción	Servicio Código	Servicio Nombre	Referencia 1	Referencia 2	Referencia 3	Tipo de Cuenta Destino	Número de Cuenta Destino	Procedencia de Pago
52525590	ALMACENES EXTO-PROVEEDORES	Aprobada	19/05/2022 17:26:59	1541516883	5	3365	Recauda place to pay	8d7c211e8c83256f25d0f4dd3a	CC	340939292	Corriente	036269995654	Débito
52522891	ALMACENES EXTO-PROVEEDORES	Aprobada	19/05/2022 17:30:25	1541517441	1	3365	Recauda place to pay	f7d5c84a d7c211e c847c15 3c43892 411	CC	39494838	Corriente	036269995654	Débito
52521637	ALMACENES EXTO-PROVEEDORES	Aprobada	19/05/2022 17:38:31	1541518245	1	3365	Recauda place to pay	1fa80da d7c411e c866d15 cecbbe6 62d	CC	39494838	Corriente	036269995654	Débito
52529544	Banco Finandria S.A.	Aprobada	19/05/2022 17:32:43	4094825	1	5	CTA-AHO	191.156. 33.57	1114452343	9900980774	Corriente	241875681	Débito
52529604	ALMACENES EXTO-PROVEEDORES	Aprobada	19/05/2022 17:35:14	1541517917	1	3365	Recauda place to pay	2b3a7cb 8d7c211e8c83256f25d0f4dd3a	CC	39494838	Corriente	036269995654	Débito



Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sematajassociados.com> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a La Calle 64 N. 4 - 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:30 p.m. - Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sematajassociados.com.

- Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son:
- 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita.
 - 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución.
 - 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco.
- Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



Jennifer_Munoz
2022-08-04 10:04:35

Numeral 24

NIT. 860.035.827-5

Hoja 1 de 1

16494

Bogotá D.C. 03 de agosto de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali, Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12220715

Tenemos el gusto de saludarlo(a) e informarle que de acuerdo con su solicitud radicada el 12 de julio de 2022, relacionada con tres (3) transacciones no reconocidas por valor de \$2.000.000 cada una, con fecha 19 de mayo de 2022, desde la cuenta No. *****0687, lo siguiente:

Se realizó la gestión de recuperación con la entidad Banco Davivienda bajo el radicado REI46121-1052, cuya respuesta fue: “Cliente receptor de la transacción NO autorizo el débito”.

Cabe mencionar que el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetahabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco AV Villas no está facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Alba Lucía Álvarez
Jefatura de Soporte Postventa PQRS

Elaboró: Hugo Murcia

Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede ingresar a <http://www.sernarojasasociados.com/> Opción 1: Página principal / Envíe su queja - Opción 2: Panel Defensoría / Envíe su reclamación o enviar comunicación escrita a Patricia Amelia Rojas Amézquita o Carlos Mario Serna Jaramillo a la Calle 64 N. 4 – 88 en Bogotá D.C. Horario de atención presencial: De Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 1:30 p.m. y de 2:30 p.m. a 5:30 p.m. Teléfono (601) 4898285 Horario de atención telefónica: Lunes a viernes de 8:00 am a 5:30 pm. – Buzón 24 horas del día. Correo electrónico: defensoria@sernarojasasociados.com. Las funciones generales del Defensor del Consumidor Financiero son: 1) Dar trámite a las quejas contra las entidades vigiladas en forma objetiva y gratuita. 2) Ser vocero de los consumidores financieros ante la institución. 3) Actuar como conciliador entre los consumidores y el Banco. Para presentar su reclamación no se exige ninguna formalidad, basta con enviar comunicación escrita indicando el motivo de la queja, describiendo los hechos y los derechos que considere vulnerados, así como la identificación y demás datos que le permitan a la Defensoría contactarlo.



Jennifer_Munoz
2022-08-18 20:56:39

Numeral 25

← Respuesta Solicitud 12269282



Banco Av Villas <APLCur@bancoavvillas.com.co>

Para: Usted



Mié 17/08/2022 9:55 AM

AvVillas - 12269282.pdf
53 KB

AvVillas - 12269282 s. produ...
1 MB

AvVillas - 12269282 pagaré.p...
562 KB

3 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

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



Estimado cliente, reciba un cordial saludo.

Absténgase de abrir este correo si no ha realizado ninguna solicitud ante el Banco Avvillas.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100



Jennifer Munoz
2022-08-18 20:56:46

FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN
FORMATO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL
CONOCIMIENTO INICIAL

Numeral 26

Fecha de Recepción: 04/JUN/2022
Hora: 14:15:53
Departamento: VALLE DEL CAUCA
Municipio: CALI

NÚMERO ÚNICO DE NOTICIA CRIMINAL

Caso Noticia: 760016099165202266564
Departamento: 76 - VALLE DEL CAUCA
Municipio: 001 - CALI
Entidad Receptora: 60 - FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Unidad Receptora: 99165 - SALA DE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS - CALI
Año: 2022
Consecutivo: 66564

TIPO DE NOTICIA

Tipo de Noticia: DENUNCIA
Delito Referente: 927 - HURTO POR MEDIOS INFORMATICOS Y SEMEJANTES
ART. 269I LEY 1273 DE 2009
Modo de operación del delito:
Grado del delito: NINGUNO
Ley de Aplicabilidad: LEY 906

AUTORIDADES

El usuario es remitido por una Entidad ? NO

DATOS DEL DENUNCIANTE O QUERELLANTE XXXXXXXXXXXXXXXX

Primer Nombre: JENNIFER
Primer Apellido: MUÑOZ
Segundo Apellido: IDROBO
Documento de Identidad - clase: CEDULA DE CIUDADANIA
N°. Documento: 1143834690
Dirección correspondencia: COLOMBIA - VALLE DEL CAUCA - CALI - CALLE 33B 17 F1 85
Teléfono Móvil: 3226453822
Correo electrónico otros: JEINN_02_19@HOTMAIL.COM
Estimación de los daños y perjuicios (en delitos contra el patrimonio): 8780000

**DATOS DE LA VICTIMA
CUANDO NO ES EL MISMO DENUNCIANTE**

Primer Nombre: JENNIFER
Primer Apellido: MUÑOZ
Segundo Apellido: IDROBO
Documento de Identidad - clase: CEDULA DE CIUDADANIA
N°. Documento: 1143834690
Dirección correspondencia: COLOMBIA - VALLE DEL CAUCA - CALI - CALLE 33B 17 F1 85

Teléfono Móvil: 3226453822
 Correo electrónico otros: JEINN_02_19@HOTMAIL.COM

Jennifer_Munoz
 2022-08-18 20:56:53

Numeral 26

Se informa a la víctima el contenido de los artículos 136 y 137 del Código de Procedimiento Penal, en cuanto a la información que debe conocer en su calidad de víctima y el derecho a intervenir en todas las fases de la actuación penal de conformidad con las reglas señaladas en la norma procesal penal.

DATOS DE LOS TESTIGOS (SOLO CUANDO SON PRESENCIALES)

Primer Nombre: PLATAFORMA TITAN
 N°. Documento: 20220520249

BIENES RELACIONADOS CON EL CASO

PRODUCTOS FINANCIEROS

Interviniente:
 Tipo vinculacion: HURTADO
 Clase de bien: CUENTA DE AHORROS
 Valor de cuenta: 8780000

DATOS SOBRE LOS HECHOS

Se hace constar que el denunciante ha sido informado sobre: la obligación legal que tiene toda persona mayor de 18 años de denunciar cualquier hecho que tenga conocimiento y que las autoridades deban investigar de oficio; de la exoneración del deber de denunciar contra sí mismo, contra su cónyuge o compañero permanente, pariente en 4o. Grado de consanguinidad, de afinidad o civil, o hechos que haya conocido en el ejercicio de una actividad amparada por el secreto profesional; que la presente denuncia se realiza bajo la gravedad de juramento y acerca de las sanciones penales impuestas a quien incurra en falsa denuncia. (Artículos 67 - 69 del C.P.P y 435 - 436 C.P.).

Fecha de comisión de los hechos : 19/MAY/2022
 Hora: 17:26:00
 Para delitos de acción continuada:
 Fecha inicial de comisión: 19/MAY/2022
 Hora: 17:26:00
 Lugar de comisión de los hechos :
 Municipio: 1 - CALI
 Departamento: 76 - VALLE DEL CAUCA
 Localidad o Zona: COMUNA 8
 Barrio: RAFAEL URIBE
 Dirección: 76001 CALLE 33B 17F1 85, RAFAEL URIBE, COMUNA 8, CALI, VALLE DEL CAUCA, COL,RAFAEL URIBE
 Información Adicional al Sitio de los Hechos: CALLE 33B # 17 F1-85
 Latitud: 3.43854
 Longitud: -76.51322
 Uso de armas ? NO
 Uso de sustancias tóxicas?: NO

Relato de los hechos:

¿QUÉ VIENE A DENUNCIAR?
 HURTO POR MEDIO INFORMATICOS

¿CÓMO LE PASÓ?
 DESEMBOLSO DE UN CRÉDITO NO AUTORIZADO POR MI PARTE, ME LLEGA NOTIFICACIÓN DE APROBADO Y SE SUPONE QUE YO IBA A PACTAR CON LA ASESORA GERALDIN LA TASA LA CUAL NO SABÍA AUN Y LA CUOTA DADO QUE ME APROBARON MENOR



Jennifer Munoz
 2022-08-18 20:56:58

DEBEN DE
 ESCALAR LA NOTIFICACIÓN DE
 NUMERAL 26
 DIATO SE ME EMPIEZAN A
 BLOQUEO DE MIS
 HABÍA DECIDIDO TOMAR Y

ALOR AL SOLICITADO Y LA ASESORA ME COMENTÓ QUE CUANDO ESTO DAR EL VISTO BUENO, EL DÍA 19 DE MAYO ME DESEMBOLSA EN MI CUENTA DE AHORROS Y NUNCA ME LI DESEMBOLSO NI POR MENSAJE NI POR CORREO AUN CUANDO YO NO LO HABÍA AUTORIZADO, DE INME DEBITAR POR PAGO PSE \$8,780,000 EN EL TIEMPO QUE REALIZO LA LLAMADA A LA ENTIDAD PARA PRODUCTOS REALIZAN ESTE ROBO. NO ACEPTO BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA EL CRÉDITO QUE AUN NO H MUCHOS MENOS LAS TRANSACCIONES REALIZADAS SIN MI CONSENTIMIENTO, EXIJO LA DEVOLUCIÓN TOTAL DE MIS AHORROS QUE HASTA ENTES DEL DESEMBOLSO TENÍA POR \$4,675,693.87. Y NO ACEPTO NINGÚN CRÉDITO Y MENOS PAGOS AL MISMO QUE NO AUTORICÉ. ADJUNTO DOCUMENTO CON MÁS DETALLES Y PASO A PASO DE LOS HECHOS

ABC SUIP:

- | | | |
|---|--|--------------|
| 1 | ¿Tiene alguna evidencia que aportar a la denuncia? | SÍ |
| 2 | Advertencia | NULL |
| 3 | La evidencia que va aportar es: | DOCUMENTO |
| 4 | Importante: | NULL |
| 6 | ¿De cuántas de estas personas tiene información para aportar? | 0 |
| 7 | ¿En el lugar de los hechos o en su alrededores existen cámaras de seguridad que hubieran podido grabar los hechos? | NO REPORTADO |
| 8 | ¿De cuántos de estos testigos tiene información para aportar? | 1 |
| 9 | ¿De cuántas de estas víctimas tiene información para aportar? | 0 |

Firma del Denunciante

Firma de Quien Recibe la Denuncia

CARLOS ALBERTO OROZCO
 ACEVEDO
 FISCALIA GENERAL DE LA NACION
 Firma de Quien Registra Denuncia

usuario que imprime: LROMEROC1 - fecha impresión: 04/ago/2022 20:01:40



Fecha de Solicitud

27/04/2022

Firma Electrónica Documentos solicitud de crédito

Ciudad CALI	Oficina 128	CHIPICHAPE	Jornada / Hora Atención 7:02:14p. m.
Titular JENNIFER MUNOZ IDROBO			
Tipo y No. Documento		Cedula de Ciudadania	1143834690
Productos Solicitados:		1281605935	
Atendido por:		1143860720	
Canal Oficina: Certifico la aprobación del vinculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que se relaciona en el presente formato.			
Canal Virtual: Confirmo que los datos ingresados en esta solicitud de producto(s) fueron diligenciados por mi voluntariamente.			

Documentos firmados por el cliente

1. Solicitud de Vinculación, Entrevista y Actualización Persona Natural
2. Solicitud de Productos Clientes Persona Natural
3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
4. Acuerdo para el uso de la OTP como factor de firma electrónica para formatos de vinculación, solicitud de productos o servicios, pagares electronicos, contratos, reglamentos y documentos electrónicos en favor del Banco, suscrito entre el Cliente y el Banco Comercial AV Villas S.A.

Ver reglamentos en www.avvillas.com.co

Nombre: AV VILLAS
 Issued by: Banco
 Comercial AVVILAS
 Expira: 2022/12/02
 11:52:26.00
 Clave Pública:



Cliente

No requiere
 visación, ya que
 el cliente se
 validó con firma
 electrónica

Huella



SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Fecha 2022 04 27

Tipo de Solicitante: Titular

Código Oficina: 128

INFORMACIÓN BÁSICA					
Tipo Identificación		Cedula de Ciudadania		Número de Identificación 1143834690	
Primer Nombre		Segundo Nombre		Primer Apellido	
JENNIFER				MUNOZ	
Sexo		Fecha Expedición Documento		Lugar Expedición Documento	
FEMENINO		2008 12 10		CALI	
Lugar de Nacimiento		Nacionalidad		Segundo Apellido	
CALI		COLOMBIA		IDROBO	
Otro País de Nacionalidad		Fecha de Nacimiento		Estado Civil	
COLOMBIA		1990 11 28		SOLTERO	
No. personas a cargo		Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente		Teléfono Residencia	
0		FAMILIAR		0	
Barrio de Residencia		Dirección Residencia		Número Celular	
URIBE URIBE		CL 33B 17F 1 85		3226453822	
Ciudad (Departamento) de Residencia		Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados	
CALI				SECUNDARIA	
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral		Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados	
jeinn_02_19@hotmail.com				SECUNDARIA	

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONÓMICA					
Actividad Económica Principal del Cliente		Fecha de Ingreso a la Empresa		Tipo de Contrato	
EMPLEADO PRIVADO		2014 04 10		INDEFINIDO	
Carga		Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente		Act. Económica Empresa / Negocio	
EJECUTIVO SENIOR		EFICACIA S.A		NIT Empresa / Negocio	
00800137960		Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio	
6845252		AV 5 N NO 20 N 38		6845252	
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio		Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio	
CALI		AV 5 N NO 20 N 38		6845252	
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus Ingresos?		Porcentaje de Participación		Si es Independiente / Transportador / Rentista de Capital	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		0 %		Fecha de Constitución Empresa/Negocio	
				Años de Experiencia	
				0	
				No. de Empleados	
				0	

INFORMACIÓN FINANCIERA			
INGRESOS MENSUALES		TOTAL EGRESOS MENSUALES	
		\$0,00	
Ingresos por Activ. Principal		Otros Ingresos (demostrables)*	
\$2.349.000,00		\$2.500.000,00	
TOTAL INGRESOS MENSUALES		TOTAL ACTIVOS	
\$4.849.000,00		\$90.000.000,00	
TOTAL PASIVOS		\$200.000,00	
*Detalle Otros Ingresos			
Es Residente Fiscal en el Exterior?		Posee Green Card en EEUU?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
Ha permanecido en EEUU al menos 31 días del año calendario o al menos 183 días durante los últimos 3 años?			
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			

OPERACIONES INTERNACIONALES			
Efectua Op. Internacionales			
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Tipo de Operación		Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación	
		Tipo de Producto	
		No. Producto	
		0000000000000000	
		Monto/Saldo Actual	
		\$0.00	
País		Ciudad	
Entidad		Moneda	

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS	
Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los Clientes de las Entidades Financieras:	
A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de mi actividad económica y no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.	
B) No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o lo adicione.	
C) Declaro que el origen de mis recursos provienen de: DEL SALARIO	
Es usted, o alguno de los siguientes relacionados [Cónyuge, compañero (a), hijo (s), padres (s), nieto (s), hermanos (s), abuelos (s), suegros (s), nuera (s), yernos (s)]:	
A. Una persona expuesta políticamente por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo relacionado en el Decreto 1674 de 2016* NO	
B. Un representante legal de alguna organización internacional? NO	
C. Una persona que goce de reconocimiento público? NO	
* Funcionarios públicos de la rama ejecutiva, legislativa y judicial con capacidad decisoria; representantes legales, presidentes, directores, y tesoreros de partidos y movimientos políticos u otra forma de asociación política reconocida por la ley; directores y tesoreros de patrimonios autónomos o fideicomisos que administren recursos públicos.	

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		
Dirección de Correo Electrónico		
Dirección de Residencia <input checked="" type="checkbox"/>		
Dirección Laboral		



AUTORIZACION PARA CONSULTA, ALMACENAMIENTO, REPORTE, INTERCAMBIO, PROCESAMIENTO Y OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS FINANCIEROS, CREDITICIOS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y PROVENIENTES DE TERCEROS PAISES

Con la firma que impongo en este Formulario, en mi calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las demás autorizaciones otorgadas, autorizo de manera expresa, irrevocable y permanente a AV Villas o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario a cualquier título, o cualquier calidad frente a mí como titular de la información, en adelante Las Entidades Autorizadas para que: 1) Soliciten, consulten, compartan, intercambien, informen, reporten, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), mi endeudamiento, y el nacimiento, modificación y extinción de mis derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación realizada o que llegare a celebrarse o realizarse con cualquiera de Las Entidades Autorizadas. 2) Almacenen y conserven la información mencionada anteriormente, así como datos atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. 3) El mismo tratamiento mencionado en los numerales anteriores, podrán dar las Entidades Autorizadas en relación con mis datos e información personal que haya suministrado a terceros con los que haya establecido un contrato o celebrado una operación, cuyos derechos hayan sido adquiridos por las Entidades Autorizadas a cualquier título.

Las Entidades Autorizadas podrán dar a mi información y datos personales el tratamiento autorizado, con la finalidad de mantener actualizada mi información ante entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos; tomar decisiones en cuanto a otorgarme o no productos o servicios y mantener o terminar alguna relación comercial e informar al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y provenientes de terceros países.

Así mismo, autorizo para que se transfiera a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicios de impuestos Internos de Estados Unidos) y autoridades competentes según la "Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal" aprobada por el Consejo de Europa y los países miembros de la OCDE, información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o

suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados o autoridades o agencias extranjeras. Declaro que conozco y acepto que los reportes negativos que las Entidades Autorizadas realicen, pueden generar consecuencias negativas en mi acceso al crédito y demás servicios financieros, y que la permanencia de mi información en los Operadores de Información y Riesgo y demás entidades que administren bases de datos corresponde a lo determinado por el ordenamiento jurídico. Conozco el derecho que me asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que se confieren a AV VILLAS.

INFORMACION Y AUTORIZACIONES

Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con el Banco. **SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN GENERAL:** 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre la cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y aceptado, se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto a su disposición y que mantiene en la página avillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establezca la ley y, en su defecto, la prevista en los mismos reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas en el reglamento puesto a su disposición y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios que el Banco informará a través de la página avillas.com.co; las modificaciones se informarán por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En caso de incumplimiento del Cliente en algún producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, el Reporte Anual de Costos Totales y el de VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avillas.com.co. La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que el Cliente registre. 7) El Cliente se obliga a informar al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de ingreso necesarios o que sustenten la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y a actualizar la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. En caso de incumplimiento, autoriza a que Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Pública Expuesta, a declarar esta connotación y a suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga a entregar la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia fiscal así como la demás información que se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco; de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalitrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidas huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El Cliente autoriza al Banco para debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga o llegue a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. **SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO:** AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El Seguro de Depósito ampara los productos que establece la ley, en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco: depósitos en cuenta de ahorro, CDT's, depósitos en cuenta corriente y servicios bancarios de recaudo. Los depositantes son beneficiarios del Seguro de Depósito que otorga FOGAFIN, por el sólo hecho de la apertura del producto amparado, hasta la cobertura máxima que fija la ley. El detalle de este seguro está disponible en la página web del Banco y en www.fogafin.gov.co. **SOBRE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO:** 1) El Cliente está obligado a pagar y autoriza al Banco a cobrar los valores por avalúos, estudios de crédito y estudios de títulos necesarios para analizar la viabilidad de la solicitud de préstamo, a las tarifas que se mantienen publicadas en la página avillas.com.co. Cuando los avalúos deban ser actualizados, el Cliente se obliga a suministrarlos al Banco dentro de los 8 días siguientes a la solicitud que éste formule; de no hacerlo o si los avalúos no cumplen con los requisitos legales, el Banco podrá acelerar el plazo u ordenarlo por cuenta del Cliente quedando éste obligado a prestar la colaboración que sea necesaria; el costo del avalúo deberá ser pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la realización de aquel, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(de los) avalúo(s). El Cliente está obligado a permitir las visitas y facilitar los avalúos requeridos. 2) Los Clientes deudores deben constituir los seguros de vida, incendio y terremoto y demás que el Banco determine como obligatorios según su política de crédito. Tanto las primas de los seguros como los costos y gastos de la constitución y cancelación de las garantías están a cargo del Cliente. 3) La comunicación sobre las condiciones de aprobación de los créditos distintos a los hipotecarios, será informada únicamente a través de correo electrónico o mensaje al teléfono móvil registrado por el Cliente. 4) Salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado total o parcial del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 880 SMLMV o la suma que establezca la ley, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepago. Si el Cliente posee varios créditos que sumados superen 880 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 5) El Cliente puede elegir si los pagos anticipados abonan a capital para disminuir el plazo o disminuir el valor de la cuota de la obligación, informándolo al momento de efectuar el pago o en otro documento tal como la autorización de descuento (libranza) la cual forma parte del contrato de mutuo. 6) En caso de incumplimiento de alguna de las cuotas de un crédito, AV VILLAS podrá acelerar el plazo de éste. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de una obligación, AV VILLAS podrá hacer exigible las demás obligaciones a cargo del Cliente, aun cuando éstas se encuentren al día. 7) El solicitante puede suscribir los contratos, pagarés, autorizaciones de descuento (libranza) y demás documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato respectivo, una vez AV Villas le comunique la disposición de otorgar el producto o servicio. No obstante, el Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir junto con esta solicitud tales documentos, bajo el entendido que tendrán efecto sólo si el Banco le comunica la decisión de otorgar el producto o servicio. 8) El Banco podrá aprobar el(los) crédito(s) por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis respectivo. 9) En los créditos en los que el Banco otorgue periodos de gracia, o créditos que entre la fecha del desembolso y la fecha de pago escogida por el Deudor transcurran más de treinta días, podrá aplicar un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho periodo. 10) En caso de que el desembolso del crédito que el Banco otorgue esté gravado por GMF u otro y el Cliente no lo pague, AV Villas lo hará por cuenta del Cliente y el valor de dicho gravamen constituirá un crédito a cargo del Cliente que se cobrará y éste pagará en los mismos términos y condiciones que la obligación que lo origina. 11) El Banco aplicará las siguientes fechas de vencimiento: a) En crédito hipotecario: (i) Si el desembolso se realiza entre el 25 y el 30 o 31, el primer vencimiento será el día 1 del segundo mes siguiente al del desembolso y así sucesivamente el día 1 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa en fechas distintas a las mencionadas en el numeral anterior la fecha de pago será cada mes vencido desde la misma fecha del desembolso. (b) En Credivillas, si el Solicitante no indica el día de cada mes para el pago de la cuota, dicha fecha será la siguiente: (i) Si el crédito se desembolsa entre el día primero y el día dieciséis, la fecha del primer pago será el día 16 del mes inmediatamente siguiente y así sucesivamente el día 16 de cada mes; (ii) si el crédito se desembolsa entre el día 17 y el día 30 o 31, la fecha del primer pago será el día 2 del segundo mes siguiente al de otorgamiento y así sucesivamente el día 2 de cada mes. **SOBRE LOS SEGUROS QUE AMPARAN LOS CRÉDITOS:** 1) Las condiciones de cada una de las pólizas de seguro requeridas por el Banco y de las que el Banco ha tomado por cuenta de sus Deudores son las que se le han informado y que se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. El Cliente está en plena libertad de adherirse a las pólizas colectivas suscritas por el Banco por cuenta de sus deudores o contratarlas libremente con Compañía de Seguros de su elección. 2) En las pólizas colectivas, el costo de los seguros está sujeto al resultado de las licitaciones que realice el Banco, en cumplimiento de la normativa vigente. Los costos actuales son los informados al Cliente y que se encuentran publicados en la página avillas.com.co. 3) En los seguros de vida, la Base Asegurada es la siguiente según el tipo de crédito: i) En los créditos hipotecarios, el seguro de vida se debe constituir de acuerdo con el porcentaje de ingresos demostrados por cada titular. La suma del valor asegurado de todos los titulares de crédito debe corresponder como mínimo al 100% del valor de la deuda. No obstante, los titulares pueden incrementar el porcentaje asegurado al 100% de la deuda para cada uno. ii) En el crédito empresarial el valor asegurado es el 100% del saldo de la deuda del titular. iii) Para el crédito educativo el valor asegurado debe corresponder al monto desembolsado en cada periodo académico más el saldo de deuda vigente del mismo crédito existente a la fecha del nuevo desembolso. iv) Para los créditos de consumo y libranza el valor asegurado es el del monto del préstamo, durante toda la vigencia del mismo. v) En tarjeta de crédito, el valor asegurado es el saldo de la deuda incluyendo el saldo por utilidades de las tarjetas amparadas. 4) Para el seguro de incendio y terremoto el valor asegurado de los inmuebles hipotecados o en leasing, debe ser el valor comercial de la parte destructible excluyendo el valor del lote de acuerdo con el avalúo, el cual estará sujeto a la actualización establecida por la Superintendencia Financiera. 5) Para el seguro de todo riesgo contratista, el valor asegurado corresponderá al presupuesto de obra. 6) Las pólizas individuales que contrate el cliente por su cuenta para su cobertura por ser endosadas al Banco, deben ser entregadas en cualquier oficina a nivel nacional, cumpliendo los requisitos establecidos y que pueden ser consultados en la página web del Banco. **SOBRE LA POLÍTICA DE COBRANZA:** En caso de incumplimiento de la(s) obligación(es) a cargo del Cliente, el Banco realiza gestiones de cobranza desde el primer día de incumplimiento, directamente y a través de terceros, con la política y las tarifas a cargo del Cliente, que el Banco suministra y mantiene a disposición en la página avillas.com.co



SOLICITUD DE PRODUCTOS CLIENTES PERSONA NATURAL

614 COL-IM2-096-V4

SOLICITUD DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL	
Tipo de Solicitante	Titular

Código Oficina 128 Fecha 2022 04 27

INFORMACIÓN BÁSICA			
Primer Nombre JENNIFER	Segundo Nombre	Primer Apellido MUNOZ	Segundo Apellido IDROBO
Tipo de Identificación Cedula de Ciudadania	Número de Identificación 1143834690	Garantía Ofrecida Firma personal	

ROTATIVO	Tipo de Producto	Periodo Pago de Cuota	Plazo Compra Cartera (meses)	Cuota Solicitada (Aplica para T.C Facilísima):

CONSUMO	Tipo de Producto	Destino	Valor Solicitado	Deseo cancelar la cuota de mi crédito el día de cada mes:	Plazo (meses):
		Credivillas	Gastos personales	\$ 15193435	17

ORDEN DE GIRO	Autorizo al Banco AV Villas para que el dinero producto del préstamo que solicito, si es aprobado, sea desembolsado en la forma que indico a continuación:			
	Tipo de Desembolso	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta	Nombre de Entidad Bancaria
	Abono en cuenta Desde oficina	Ahorros	134870687	

COMPRA DE CARTERA / ACUERDO COMERCIAL	Autorizo al Banco AV Villas para que el crédito que se me otorgue sea desembolsado mediante cheque(s) de gerencia o transferencia interbancaria (solo aplica para Tarjeta de Crédito) para pagar el(los) siguiente(s) créditos(s) o a las cuentas autorizadas para el convenio: TC=Tarjeta de Crédito; DE=Dinero Extra; CRE=Credivillas; LIB=Libranza					
	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge
	1.	0000000010002738	DALE PLAY -MASIVO LIBRE INVERSION	7.		
	2.			8.		
	3.			9.		
	4.			10.		
	5.			11.		
	6.			12.		

TIPO DE VIVIENDA	Familiar	Valor Canon Arrendamiento
		\$ 0

DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS	Bienes Raíces	Tipo de Inmueble 1	Dirección inmueble 1	Ciudad inmueble 1	Valor Comercial inmueble 1
		Sin activos			\$ 0
		Tipo de Inmueble 2	Dirección inmueble 2	Ciudad inmueble 2	Valor Comercial inmueble 2
Vehículos	Clase de Vehículo 1	Valor Comercial Vehículo 1	Clase de Vehículo 2	Valor Comercial Vehículo 2	
	Motos	4500000		0	

REFERENCIAS	Referencia Personal	Nombres y Apellidos JHOANY ORTIZ	Teléfono Fijo 0	Celular 3146481916	Ciudad CALI
	Referencia Familiar	Nombres y Apellidos MARIA IDROBO	Parentesco Padre-Madre	Teléfono Fijo 0	Celular 3166948658
		Dirección CLL 33B N17F1- 85	Ciudad CALI		
		Nombres y Apellidos GUILLERMO MUNOZ	Parentesco Padre-Madre	Teléfono Fijo 0	Celular 3178269060

SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN PÓLIZA DE VIDA (Deudor)

Nota Importante:

1. **No firme sin antes leer y entender el siguiente contenido.**

2. **La falta de veracidad en la declaración sobre su estado de salud, produciría la nulidad del contrato de seguro (Artículos 1058 y 1158 de Código de Comercio), consideración que usted acepta por medio de este documento:**

	Si	No		Si	No
1. Su estado de salud es normal?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. Sufre o ha sufrido enfermedades crónicas, síntomas, adicciones o vicios que incidan sobre su estado en salud?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Padece o ha padecido enfermedades tales como: enfermedades congénitas, cardíacas, vasculares, renales, neurológicas, psiquiátricas, pulmonares, trastornos inmunológicos, VIH - SIDA, hipertensión arterial de cualquier grado, cáncer, tumores, cirrosis, diabetes o hiperglicemia de cualquier grado o enfermedad diferente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	5. Le han prescrito medicamentos para consumir habitualmente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Ha sido sometido o le han programado tratamientos o intervenciones quirúrgicas en razón a enfermedades tales como las enunciadas anteriormente o por dolencias directamente relacionadas con ellas en forma causal o consecencial?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	6. Se le han dictaminado alguna disminución en su capacidad laboral o funcional?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
			7. Ejerce actividades, ocupación o profesión ilegales o fuera de los marcos de las normas legales?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Si padece o ha padecido alguna enfermedad de las mencionadas anteriormente o diferente, ha sido intervenido quirúrgicamente, se le ha diagnosticado con cualquier enfermedad, o le han prescrito medicamentos, favor aclarar y determinar el médico tratante y su número telefónico:

En este caso la constitución del seguro queda supeditada a la aprobación previa y expresa por parte de la Aseguradora.

Autorización:

Autorizo expresamente a los médicos, hospitales, clínicas e instituciones de salud, para suministrar a la(s) compañía(s) de seguros de vida que ampare(n) los deudores del Banco, copia de los documentos y todos los datos que posean sobre mi estado de salud, antes o después de mi fallecimiento. Así mismo, autorizo a dicha compañía de seguros para que informe y consulte a las bases de datos, aspectos que puedan ser de su interés en relación con el contrato de seguros celebrado o que se vaya a celebrar.

El primer beneficiario en caso de siniestro será el Banco Comercial AV VILLAS S.A, hasta el monto de sus respectivos derechos e intereses. En caso de generarse algún excedente en la indemnización de la reclamación los beneficiarios designados son:

Beneficiario	No. de Identificación	Parentesco	
MARIA NORELIS IDROBO BURITICA	31990935	PADRE MADRE	100 %
Beneficiario	0	Parentesco	0 %
Beneficiario	0	Parentesco	0 %

Como Titular del crédito, imparto las autorizaciones expresas e irrevocables al Banco AV Villas tal como se describe en las siguientes cláusulas

CONDICIONES DE LA(S) OPERACIÓN(ES): 1) El Banco informará al Cliente la aprobación del crédito y las condiciones a través de llamada telefónica, o mensaje vía correo electrónico o al teléfono móvil (SMS) que haya registrado al momento de la vinculación o de la actualización de datos, o a través de cualquier otro medio que el Banco adopte a futuro. 2) El Banco desembolsará el crédito al(a los) destinatario(s) relacionado(s) en esta solicitud, mediante los siguientes mecanismos acorde con lo indicado por el cliente así: en cuenta, Cheque, Cuenta desde oficina o ACH. En caso de que el Cliente no haya relacionado cuenta(s) bancaria(s) destino o la(s) transferencia(s) sea(n) rechazada(s) por cualquier causa tales como bloqueo o información errada, el Banco desembolsará el crédito mediante cheque(s) de gerencia, siendo obligación y responsabilidad del Cliente acercarse a cualquiera de las oficinas del Banco a reclamarlo(s) de manera personal o mediante autorizado debidamente constituido y acreditado. 3) En las operaciones para compra de cartera el Banco realizará la transferencia bancaria o girará el(los) cheque(s) por el(los) valor(es) indicado(s) por el Cliente; no obstante si la(s) suma(s) adeudada(s) fuere(n) inferior(es) y el pago es rechazado, el Banco repondrá el(los) cheque(s) por uno equivalente al saldo de la compra de cartera y otro por la diferencia a favor del Cliente. 4) Si el crédito otorgado es de libranza y su destino es pagar créditos de esta misma naturaleza, el Cliente se obliga a informar a su pagador sobre la cancelación de estos últimos con el fin de evitar el doble descuento de nómina. 5) El Gravamen a los Movimientos Financieros que se cause, corresponde pagarlo al Cliente siendo el Banco el Agente Retenedor. En tal virtud, este gravamen se cobrará como un mayor valor del crédito otorgado. 6) Las comisiones, impuestos, y gastos que se generen por las operaciones que para cumplir estas instrucciones deba realizar el Banco, deben ser pagadas por el Cliente como un mayor valor del crédito otorgado. **AUTORIZACIONES:** 1) El Cliente ratifica las autorizaciones conferidas al Banco al momento de la vinculación y/o actualización de sus datos, en los términos y condiciones consignados en dichos documentos, tales como las referidas a: i) La compensación de las sumas adeudadas con cualquier depósito que a cualquier título mantenga el Banco; ii) La consulta, procesamiento, reporte y demás tratamientos de sus datos personales e información financiera, comercial y proveniente de terceros países a operadores de bases de datos, centrales de riesgo y demás fuentes y para fines comerciales, ofrecimiento de productos por parte del Banco y de sus aliados comerciales, compartir información con aliados comerciales y con su matriz y envío de publicidad. 2) El Cliente manifiesta y autoriza expresamente al Banco para transferir a cualquier título y bajo cualquier negocio jurídico el(los) crédito(s) que se derive(n) del desembolso de la(s) operación(es) que otorgue sin necesidad de notificación ni autorización previas; en consecuencia, el adquirente será el nuevo acreedor de la(s) obligación(es) quien podrá ejercer los derechos que le asisten en tal calidad y ante él podrá ejercer los derechos como consumidor financiero. El nuevo acreedor podrá tratar mis datos personales y hacer los reportes ante las centrales de riesgo y demás operadores de información, en las mismas condiciones en que he autorizado al Banco.

AUTORIZACIÓN DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo al Banco AV Villas a debitar parcial o totalmente el valor de las obligaciones a mi cargo, de la(s) cuenta(s) que tenga a mi nombre o específicamente de la cuenta número:

*El firmante de esta solicitud autoriza al Banco AV Villas a debitar de su cuenta de Ahorros / AFC / Corriente, el(los) valor(es) de la(s) cuota(s) que corresponde(n) a cada obligación a su cargo en los vencimientos correspondientes.

*Los débitos se realizan sobre el saldo efectivo que posee el titular en su Cuenta de Ahorro / AFC / Corriente. En caso de no poseer saldo disponible por el valor de la(s) cuota(s), se compromete a cancelar, al Banco AV Villas, el valor de la(s) misma(s) más los costos por mora que se generen a la fecha de pago.

No. Documento Identificación Asesor Comercial

1143860720



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CLI-MX13-049-V6

432

En calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las autorizaciones previamente otorgadas, autorizo de manera expresa y previa sin lugar a pagos ni retribuciones a AV VILLAS, a sus sucesores, cesionarios a cualquier título o a quien represente los derechos, para que efectúe el Tratamiento mis Datos Personales de la manera y para las finalidades que se señalan a continuación. Para efectos de la presente autorización, se entiende por "Datos Personales" la información personal que suministre por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a, aquella de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, sensible (tales como mis huellas, imagen, voz, entre otros), técnico y administrativo, privada, semiprivada o de cualquier naturaleza, pasada, presente o futura, contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones. Así mismo, autorizo a AV VILLAS para que efectúe Tratamiento de mis Datos Personales con y ante entidades de consulta de bases de datos o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. Es entendido que dentro de las entidades a que se refiere esta autorización, se incluyen también las entidades públicas o que presten servicios públicos (tales como notarías, Registraduría Nacional del Estado Civil, Contraloría, Procuraduría, DIAN, Oficinas de Registro), cajas de compensación, Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías y Operadores de Información a través de las cuales se liquidan cesantías, aportes de seguridad social y parafiscales (tales como Aportes en Línea, SOL, SIMPLE).

Se entiende por "Tratamiento" el recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar, y en general, efectuar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre mis Datos Personales en medios físicos, digitales, electrónicos o por cualquier otro medio.

La autorización que otorgo por el presente medio para el Tratamiento de mis Datos Personales tendrá las siguientes finalidades: a) Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos. Esta autorización para el Tratamiento de mis Datos Personales se hace extensiva a las entidades subordinadas de AV VILLAS, su matriz y las entidades subordinadas o vinculadas de su matriz o ante cualquier sociedad en la que éstas tengan participación accionaria directa o indirectamente (en adelante "LAS ENTIDADES AUTORIZADAS"). b) Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos: i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en AV VILLAS o en cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz, iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con AV VILLAS o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con AV VILLAS y/o terceros. v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar AV VILLAS, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades, vi. Conocer información acerca de mi manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos, tarjetas de crédito, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general, del cumplimiento y manejo de mis créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros. vii. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude y otras actividades ilegales, viii. Dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, ix. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso, x. Implementación de software y servicios tecnológicos. Para efectos de lo dispuesto en el presente literal b, AV VILLAS en lo que resulte aplicable, podrá efectuar el Tratamiento de mis Datos Personales ante entidades de consulta, que manejen o administren bases de datos para los fines legalmente definidos, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. c) Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por AV VILLAS o por cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida, d) Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos, e) Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir extractos, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales. f) Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes. g) Validar información con las diferentes bases de datos de AV VILLAS, de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexas, y/o cumplir con obligaciones legales. H) Para que mis Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba. Los Datos Personales suministrados podrán circular y transferirse a la totalidad de las áreas de AV VILLAS incluyendo proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos callcenters, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemarketing y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de AV VILLAS, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, cobranza, entre otros. En consecuencia, como Titular del Dato entiendo y acepto que mediante la presente autorización concedo a estos terceros, autorización para acceder a sus Datos Personales en la medida en que así lo requieran para la prestación de los servicios para los cuales fueron contratados y sujeto al cumplimiento de los deberes que les correspondan como encargados del Tratamiento de mis Datos Personales. Igualmente, autorizo a AV VILLAS para compartir mis Datos Personales con las entidades gremiales a las que pertenezca la entidad, para fines comerciales, estadísticos y de estudio y análisis de mercadeo. Es entendido que las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras mencionadas anteriormente ante las cuales AV VILLAS puede llevar a cabo el Tratamiento de mis Datos Personales, también cuentan con mi autorización para permitir dicho Tratamiento. Adicionalmente, mediante el otorgamiento de la presente autorización, manifiesto: (i) que los Datos Personales suministrados son veraces, verificables y completos, (ii) que conozco y entiendo que el suministro de la presente autorización es voluntaria, razón por la cual no me encuentro obligado a otorgar la presente autorización, (iii) que conozco y entiendo que mediante la simple presentación de una comunicación escrita puedo limitar en todo o en parte el alcance de la presente autorización para que, entre otros, la misma se otorgue únicamente frente a AV VILLAS pero no frente a LAS ENTIDADES AUTORIZADAS y (iv) haber sido informado sobre mis derechos a conocer, actualizar y rectificar mis Datos Personales, el carácter facultativo de mis respuestas a las preguntas que sean hechas cuando versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños, niñas o adolescentes, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la autoridad competente por infracción a la ley una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante AV VILLAS, revocar la presente autorización, solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y ejercer en forma gratuita mis derechos y garantías constitucionales y legales. AV VILLAS informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad en esta materia, la cual puede ser consultada en www.avvillas.com.co. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a la carrera 13 No. 26 A-47 de Bogotá D.C., usar la línea de servicio al cliente que se encuentra en nuestra página web y a la Defensoría del Consumidor Financiero de AV VILLAS.



ACUERDO PARA EL USO DE LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA FORMATOS DE VINCULACIÓN, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN FAVOR DEL BANCO, SUSCRITO ENTRE EL CLIENTE Y EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

De una parte, EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. institución financiera con domicilio principal en la Ciudad de Bogotá, identificada con NIT 890035827-5, tal como se acredita en el Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera y quien para los efectos del contrato se denominará EL BANCO y de otra parte, la persona cuyos generales y firma figuran en el presente Documento Electrónico, en adelante EL CLIENTE, han decidido celebrar el presente Acuerdo de Uso de la OTP como Firma Electrónica de Documentos Electrónicos tales como Formatos de Vinculación al Banco, solicitud de Productos y Servicios, Pagarés Electrónicos, Contratos, Reglamentos y en general Documentos en favor del BANCO y el cual se regirá por las siguientes CLÁUSULAS:

PRIMERA: DEFINICIONES. LAS PARTES convienen la definición de los siguientes términos para efectos del presente Acuerdo, los cuales podrán ser utilizados en singular y en plural.

ACREEDOR: Es el Banco Comercial AV Villas S.A. cuando ha entregado al Cliente Deudor dinero a título de mutuo comercial con intereses y en favor de quien se otorga el Pagaré Electrónico. Tendrán el mismo carácter de Acreedor a quien el Banco endose el Pagaré y/o los derechos en él incorporados y esté registrado en la Anotación en Cuenta.

ACUERDO SOBRE EL USO DEL MECANISMO DE FIRMA ELECTRÓNICA: Este es el documento que consigna el Acuerdo de voluntades mediante el cual se estipulan las condiciones legales y técnicas a las cuales se obligan LAS PARTES para Firmar Documentos Electrónicos incluyendo Pagarés Electrónicos, mediante el uso del intercambio electrónico de datos.

ANOTACIÓN EN CUENTA: Registro que se efectúa de los derechos y saldos en favor del BANCO, de su endosatario o sucesor a cualquier título, correspondiente al Pagaré Electrónico, el cual es llevado por el Depósito Central de Valores (DECEVAL) en los términos de la ley 964 de 2005 y el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los modifiquen o sustituyan

CLIENTE: Persona natural con la que EL BANCO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y/o servicios, en desarrollo de su objeto social.

DECEVAL: Depósito Centralizado de Valores.

DEUDOR: Es la persona natural obligada al pago al BANCO, de las sumas correspondientes en los términos consignados en el Pagaré Electrónico que ha Firmado Electrónicamente con OTP, en favor del BANCO.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Documento o elemento contenido de información que es generado, producido, recibido, almacenado y comunicado por medios electrónicos, que puede permanecer en estos medios durante su ciclo de vida y es producido en el desarrollo de sus actividades o funciones propias del objeto social del BANCO.

FIRMA ELECTRÓNICA. Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, en virtud del presente Acuerdo y que es equivalente a la Firma Manuscrita.

FIRMANTE. Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio.

OTP (One-Time Password): Firma Electrónica de una persona natural, consistente en una clave criptográfica única creada a partir de datos propios del Firmante, que permite identificarlo como Firmante y aceptante de un Documento Electrónico, válida solo para una autenticación.

SEGUNDA: OBJETO. El presente documento tiene por objeto acordar entre LAS PARTES, que con la OTP digitada en un Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que autorice EL BANCO, el Cliente podrá firmar electrónicamente Documentos Electrónicos relacionados con Formatos de vinculación, Solicitud de productos o solicitud de servicios, Contratos, Reglamentos y en general Documentos Electrónicos en favor del BANCO. LAS PARTES acuerdan además que El Cliente Deudor podrá además firmar Electrónicamente con una OTP, Pagaré Electrónico cuya creación y aceptación se hace de conformidad con lo previsto en el Decreto 2364 de 2012, que modificó el Decreto 2555 de 2010, cuya Anotación en Cuenta se hará por DECEVAL. Para ello el Cliente manifiesta ser plenamente capaz, por lo que puede adquirir obligaciones y ejercer derechos ante el BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., estando interesado en vincularse al Banco y realizar una solicitud de un producto y/o servicio al BANCO, utilizando la OTP como firma electrónica.

TERCERA: EQUIVALENCIA FUNCIONAL DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO FIRMADO CON LA OTP. El Documento de vinculación al BANCO, la solicitud de productos o servicios, los Contratos, Reglamentos o Documentos Electrónicos en favor del Banco podrán ser Firmados Electrónicamente por el Cliente con la OTP, una vez se realice el proceso de validación de su identidad, teniendo en cuenta que tiene los mismos efectos que su firma manuscrita y confiere al BANCO los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en el Decreto 2364 de 2012. En consecuencia, el Cliente reconoce cada documento que se genere o firme, con su OTP. De igual manera el Cliente Deudor reconoce que el Pagaré Electrónico Firmado Electrónicamente con una OTP, tiene los mismos efectos y confiere al Acreedor los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en los artículos 619 y siguientes del Código de Comercio y demás normas legales aplicables a los Pagarés como título valor.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FIRMA ELECTRÓNICA CON OTP PARA VINCULACIÓN AL BANCO, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS O DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: La OTP es una clave criptográfica única que vincula al Cliente Deudor con un Documento Electrónico o con un Pagaré Electrónico otorgado a la orden del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A, ya que se genera con datos exclusivos del firmante. Esta OTP no podrá ser utilizada para ningún otro fin como por ejemplo transacciones u operaciones con EL BANCO. Para la Firma Electrónica de Documentos, incluyendo Pagaré Electrónico con OTP, LAS PARTES acuerdan el siguiente procedimiento: 1) Cuando el Cliente solicita un producto, servicio al BANCO, debe registrar el número de teléfono móvil y su correo electrónico en los que recibirá la OTP y posteriormente la representación digital del Pagaré Electrónico y de los Documentos Electrónicos una vez hayan sido firmados. EL CLIENTE garantiza que dicho número de teléfono móvil está bajo su personal custodia y que lo mantiene consigo en el momento de firma de cualquier Documento, incluyendo el Pagaré Electrónico. 2) El BANCO realizará sus procedimientos de identificación del Cliente. 3) EL BANCO le mostrará al Cliente Deudor en una pantalla del dispositivo electrónico dispuesto para el efecto, el texto de los Documentos Electrónicos incluyendo el Pagaré Electrónico, éste último que será firmado con espacios en blanco y las instrucciones para su diligenciamiento. 4) Acto seguido, el sistema del BANCO atendiendo la instrucción del CLIENTE, genera la OTP que le será enviada al teléfono móvil registrado, a través de un mensaje de texto o un mensaje de voz. La OTP es generada a partir de dos semillas criptográficas, la primera compuesta del número de cédula y un número aleatorio del sistema y la segunda, a partir del número de solicitud del producto o del crédito del firmante y un número aleatorio. Dicha OTP no es almacenada en los sistemas de información del BANCO, sino cifrada con un algoritmo y llave criptográfica única para este propósito. De esta manera se garantiza la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la OTP como método de Firma Electrónica. 5) EL CLIENTE después de haber recibido la OTP en el teléfono celular, dispondrá de 5 minutos para Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico con sus correspondientes instrucciones, digitando la OTP en el PIN PAD o a través del Dispositivo Móvil o cualquier otra herramienta que ponga disposición del Deudor. LA OTP digitada por el Cliente en el PIN PAD o en el Dispositivo electrónico habilitado para el efecto, es cifrada por los sistemas del BANCO para comparar el resultado con el código almacenado en los sistemas del BANCO. Si el número de la OTP ingresada no es válido, EL CLIENTE solo tendrá dos intentos más, ocurrido lo cual si la Firma no es exitosa, se anulará la OTP y el Cliente deberá solicitar la generación de una nueva OTP para poder Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico. 6) Si el proceso de validación de Firma Electrónica con OTP es exitoso, el Documento Electrónico quedará firmado y para el caso del Pagaré Electrónico quedará Firmado Electrónicamente con un certificado digital emitido por DECEVAL - a través de una Certification Authority propia de DECEVAL para el firmante, vinculando dentro de la Firma el código criptográfico de la OTP cifrada que incluirá además un hash calculado con algoritmo seguro que tendrá en cuenta los datos del proceso de solicitud del producto, así como lo son como la fecha y hora, de Firma en el PIN PAD, Oficina de radicación de crédito, datos del Firmante y código de Pagaré.



Se realizará además un Estampado Cronológico de la Firma utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. Posteriormente el Pagaré Electrónico, será firmado por DECEVAL, con Certificado Digital Emitido y Firmado por una Certification Authority Abierta y certificada por la ONAC, utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. El Certificado Digital de DECEVAL será renovado indefinidamente durante la vigencia del Pagaré Electrónico para garantizar la longevidad de la Firma Digital. La copia representativa del Pagaré Firmado Electrónicamente, le será enviada simultáneamente al CLIENTE, al correo electrónico registrado. El Pagaré Electrónico será custodiado por DECEVAL, de conformidad con lo previsto en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La Firma Electrónica puede ser verificada en cualquier momento a través del código criptográfico de la OTP y algoritmos de criptografía asimétrica y SHA-256 que fueron utilizados para generar la Firma Electrónica.

QUINTA: CUSTODIA DEL DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE EN FAVOR DEL BANCO: Los documentos de vinculación al BANCO, la solicitud de productos y/o servicios, los Contratos, Reglamentos y demás Documentos Electrónicos Firmados Electrónicamente en favor del BANCO, serán custodiados por EL BANCO.

SEXTA: CUSTODIA DEL PAGARÉ ELECTRÓNICO CON FIRMA ELECTRÓNICA: El Pagaré Electrónico será custodiado y administrado, a solicitud del BANCO como Depositante Directo, en DECEVAL, actividades que se cumplirán de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 3690 de 2010 que modificó el Decreto 2555 del mismo año, demás disposiciones legales aplicable y el contrato de depósito de títulos valores suscrito entre EL BANCO y DECEVAL.

SÉPTIMA: CERTIFICADO DE ANOTACIÓN EN CUENTA: La Anotación en Cuenta será llevada por DECEVAL y de acuerdo con la ley 964 de 2005 y demás normas legales, será constitutiva de los derechos del BANCO. En consecuencia, la Creación, Emisión o transferencia del Pagaré Electrónico se perfeccionará mediante la Anotación en Cuenta. Quien figure en los asientos del registro electrónico que lleva DECEVAL es titular del valor al cual se refiera dicho registro. El BANCO, su endosatario, cesionario o quien ostente la calidad de acreedor harán exigibles los derechos derivados del Pagaré Electrónico mediante el certificado que expida DECEVAL en el que consten los derechos representados mediante Anotación en Cuenta. Dicho certificado prestará mérito ejecutivo.

OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA. EL CLIENTE se compromete a: 8.1. Leer y verificar el Documento Electrónico o Pagaré Electrónico que se le presente para Firma. 8.2. Colocar la OTP solamente en el Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que EL BANCO autorice para efectos de la Firma Electrónica. 8.3. Mantener actualizados en todo momento los datos del celular personal y correo electrónico. 8.4. No conservar escrita la OTP en fuente alguna tal y como en mensajes de texto, datos u otros almacenados en su teléfono celular, ni compartirla con terceros. 8.5. Reportar en forma inmediata cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo la seguridad de la OTP. 8.6. No intervenir el sistema operativo del celular para efectuar cambios o reformas al software del equipo o prestar el equipo a terceros.

NOVENA: OBLIGACIONES DEL BANCO. EL BANCO se compromete a: 9.1. Cumplir las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo. 9.2. Poner a disposición del usuario los elementos tecnológicos necesarios para realizar el procedimiento de Firma Electrónica de Documentos Electrónicos con la OTP.

DÉCIMA: MEDIOS DE PRUEBA: Las partes acuerdan que los mensajes de texto, logs, correos electrónicos, y, en general, cualquier registro y/o archivo computacional, electrónico, informático o telemático del BANCO, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación del CLIENTE, autorizando el CLIENTE al BANCO para reproducirlas y, en general, tratarlas. EL BANCO podrá reproducir, mostrar y/o exhibir los mismos sólo en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control o fiscalizador y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no. EL CLIENTE no podrá impugnar o negar una instrucción dada al BANCO a través de los mecanismos antes indicados.

DÉCIMA PRIMERA: NO REPUDIO. La OTP vincula al Cliente con el Formato de Vinculación, las solicitudes de productos o servicios, contratos, reglamentos y cualquier Documento Electrónico en favor del BANCO, ya que la Firma Electrónica se genera con la OTP que contiene datos criptográficos exclusivos del Firmante, la cual es única y vincula a cada CLIENTE con los documentos mencionados, y cuya confirmación la efectúa el mismo CLIENTE ingresando la OTP a través del Pin Pad o en un dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. Al ser un dato criptográfico exclusivo del Cliente, éste no es modificable por EL BANCO, ni ningún tercero e incluso ni por el mismo CLIENTE, luego de haberse cumplido el procedimiento de Firma Electrónica del Documento Electrónico o del Pagaré Electrónico en favor del Banco, lo que en consecuencia significa que la Firma es confiable y no modificable y en consecuencia EL CLIENTE no podrá repudiarla. Por otra parte, DECEVAL quien realizará la custodia del Pagaré Electrónico emitirá un Certificado Digital a cada otorgante de Pagaré, que garantiza el cumplimiento de los procedimientos internos de Firma Electrónica, entidad que enviará al CLIENTE una representación gráfica legible del Pagaré original creado de forma electrónica y que custodiará él mismo, de acuerdo con la autorización dada por EL CLIENTE en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La representación gráfica del Pagaré Electrónico enviada, no legítima a su tenedor, no es transferible ni negociable, ya que el Pagaré original Electrónicamente firmado estará bajo custodia y administración de DECEVAL.

DÉCIMA SEGUNDA: TRATAMIENTO. EL CLIENTE imparte la autorización de tratamiento de sus Datos Personales, manifestando que previo a suministrar información a través de medios electrónicos, declara que conoce lo siguiente: i. Que la información no podrá ser almacenada, ni usada por el BANCO para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en el presente Acuerdo y en la regulación aplicable. ii. Que ha sido informado sobre el derecho a revocar la presente autorización, solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, en los casos en que sea procedente y ejercer acceder en forma gratuita.

DÉCIMA TERCERA: LAS PARTES acuerdan que EL BANCO podrá comunicarse con EL CLIENTE mediante Mensajes de texto (SMS) o mensaje de voz para enviar la OTP o por correo electrónico registrado por EL CLIENTE ante EL BANCO, para enviar la copia representativa del Documento o Pagaré Electrónico Firmado. PARÁGRAFO: No obstante lo anterior, ningún funcionario del BANCO le solicitará la divulgación del código contenido en la OTP, este solo deberá ser digitado por EL CLIENTE en el Pin Pad o en el dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. LAS PARTES acuerdan que las comunicaciones electrónicas se considerarán recibidas por EL CLIENTE cuando EL BANCO haya enviado la comunicación electrónica al celular o correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE, en la solicitud del producto.

DÉCIMA CUARTA: AUTORIZACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL PAGARÉ: EL CLIENTE autoriza al BANCO para que en cualquier momento solicite a DECEVAL la materialización del Pagaré Electrónico, en cuyo caso el Pagaré materializado prestará el mismo mérito para que el ACREEDOR ejerza el derecho en él incorporado y EL CLIENTE estará obligado a pagar las sumas incorporadas en ese título.

DÉCIMA QUINTA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE. LAS PARTES acuerdan que el presente Acuerdo se rige por la ley colombiana. En consecuencia, cualquier conflicto relacionado con el presente Acuerdo se tramitará y resolverá ante las autoridades colombianas, en el domicilio del BANCO, es decir en la ciudad de Bogotá, sin perjuicio del uso de los mecanismos de arreglo directo.

DÉCIMA SEXTA: Todo lo convenido producirá efectos frente a todos los documentos que firme u ordene según el caso, y tendrá efectos frente a terceros, de conformidad con lo previsto en el artículo 824 del Código de Comercio y el Decreto 2364 de 2012.



16494

Hoja 1 de 1

Bogotá D.C. 17 de agosto de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali - Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12269282

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 04 de agosto de 2022, nos permitimos dar respuesta con la siguiente precisión:

Le informamos que después de realizadas las respectivas validaciones adjuntamos copia de los documentos firmados al solicitar el producto Nro. *****4961.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Customer Care Masivo

Anexo: 2 documentos

Elaboró: Nicole Mariana Ramírez Muñoz



Cali

5 de agosto del 2022

Señores

BANCO AV VILLAS

Referencia: Derecho de petición

JENNIFER MUÑOZ IDROBO identificada con Cédula de Ciudadanía número 1.143.834.690, de Cali, obrando en nombre propio y en ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y en la Ley 1755 de 2015, sustento mi petición de acuerdo con los siguientes:

Hechos

1. hechos ocurridos respecto a una solicitud de crédito que realicé en el banco AV Villas el pasado miércoles 27 de abril de 2022, donde me acerco a la oficina de AV Villas que se encuentra ubicada en el centro comercial Chipichape de la ciudad de Cali sobre las 6:30 - 7:00 pm a solicitar un crédito de libre inversión por un monto de \$15.000.000. Este día realicé la solicitud de crédito con la Asesora Geraldin Olave, la cual me informa que en 5 días hábiles me estarían dando respuesta frente a la solicitud, es decir, esos 5 días hábiles se cumplirían el miércoles 4 de mayo de 2022. Constantemente le escribía o llamaba a la Asesora Geraldin Olave ya que pasaron los 5 días y aun no me habían llamado para validar datos y tampoco habían llamado a ninguna de mis referencias personales ni familiares, la Asesora Geraldin Olave me indica que desconocía los motivos por los que no me habían llamado. Pasaron 20 días calendario posterior a la solicitud del crédito y aun no recibo una sola llamada del banco AV Villas, por lo que decidí tramitar la solicitud de crédito con otra entidad bancaria, entidad que en dos días me realizó el crédito por el monto solicitado inicialmente a AV Villas que eran \$15.000.000.



2. Pasaron exactamente 15 días hábiles, la otra entidad bancaria me había desembolsado el dinero de la solicitud. Me llaman del banco AV villas a los 15 días hábiles posteriores a la solicitud es decir el día 18 de mayo de 2022 más o menos sobre las 11:00 am, me indican que es sobre el préstamo que había solicitado y que llamaban a hacer la verificación de datos, yo le respondí que ya había tomado el crédito con otra entidad bancaria porque se habían demorado mucho en llamarme, sin embargo, realicé la validación de datos para que el banco supiera que si había sido yo quien el 27 de abril del presente año había hecho dicha solicitud. en esta llamada en ningún momento me notificaron que el crédito fue aprobado y que si lo iba a no a tomar ya que esta llamada era solo para verificación de datos. Adicional jamás me dijeron en esa llamada que ya me habían aprobado el préstamo y tampoco me manifestaron el monto, ni la tasa, ni las cuotas, esta llamada solo era la verificación de los datos. Ese mismo día 18 de mayo a las 8:12 pm me llega un mensaje de texto que decía me habían autorizado \$13,391,005. Le escribo un mensaje de Whatsapp a la asesora Geraldin Olave le informo sobre el mensaje que me llegó. La asesora me responde al día siguiente que cuando llegará a la oficina me confirmaría lo de las tasas y las cuotas a lo que yo le respondo que yo pasaría directamente en la noche saliendo de mi trabajo para que hablemos personalmente y ella me indica que me esperará.

3. El día jueves 19 de mayo de 2022 me llega nuevamente un mensaje de texto a las 9:59 am de AV Villas que decía "estimado cliente, el banco av villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de crédito" me encontraba culminando mi jornada laboral la cual termina a las 5:30 pm para posteriormente acercarme a las oficinas de AV Villas tal como había quedado con la asesora en horas de la mañana, cuando de repente a las 5:26 pm me llega un primer mensaje donde me informa una clave temporal como si yo estuviera realizando un pago por PSE y de inmediato se debitan \$2.000.000 de mi cuenta, me llama la atención porque el



mensaje menciona cual es el saldo que quedaba posterior a esa transacción. Yo tenía muy claro que mi saldo es de \$4,675,694 y al debitarse \$2,000,000 debieron haber quedado \$2,675,694 pero no, sorprendentemente el mensaje de la supuesta transacción exitosa quedaba en saldo 15,911,519. Por lo que me inquieta mucho, porque eso quería decir que ya el banco había desembolsado el crédito notificado el día anterior a las 8:12 pm no recibí ni un mensaje de texto ni un correo electrónico por parte del banco donde me estuvieran notificando el desembolso de 13,391,005. Supe de este desembolso cuando me suplantarón y llegaron los mensajes de las transacciones de la suplantación y robo, de lo contrario no tenía conocimiento del desembolso del crédito que claramente no había dicho que lo iba a tomar.

4. Inmediatamente al ver la primera transacción llamo de la asesora Geraldin Olave al teléfono pero no recibí respuesta, también le dejé un mensaje de Whatsapp, por lo que opto por comunicarme a la línea nacional en la ciudad de Cali Se realizó el radicado No 12121692 con respuesta al 23 de junio de 2022. En el tiempo que transcurre la llamada mientras me contestaron y bloqueaban la cuenta realizaron 5 transacciones (4 transacciones de \$2.000.000 cada una para un total de \$8.000.000 a Almacenes Éxito Proveedores por pago PSE más una transacción de \$780.000 que dice que fue un pago PSE a Finandina SA, solo la transacción de los \$780,000 indica la entidad donde se realizó en los mensajes de texto que me llegaron las otras 4 transacciones solo dice que se realizó un pago PSE de la cuenta 0687 por \$2.000.000 en internet su saldo es tanto, adjunto pantallazo de todas estos mensajes, donde pueden evidenciar la clave temporal que se asignó y el pago del mismo, de las 5 transacciones solo me llegó el mensaje de clave única de 3 transacciones no de las 5)



Fundamentos de derecho

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de solicitarle que me comuniqué la siguiente información:

Conforme a la Ley 1328 de 2009, el Congreso de la República establece el régimen de protección al consumidor financiero, en el que expone los principios y reglas concernientes a la protección de los derechos de los consumidores financieros y la relación entre estos y las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dentro de los derechos y deberes de los consumidores financieros que consagra el literal e) del artículo 5 de la mencionada ley, se indica que el consumidor podrá:

“(...) e) Presentar de manera respetuosa consultas, peticiones, solicitudes, quejas o reclamos ante la entidad vigilada, el defensor del Consumidor Financiero, la Superintendencia Financiera de Colombia y los organismos de autorregulación (...).”

En ese mismo sentido exterioriza como obligación de las entidades vigiladas lo consagrado en el literal k) del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009:

“(...) k) Atender y dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas o reclamos formulados por los consumidores financieros, siguiendo los procedimientos establecidos para el efecto, las disposiciones consagradas en esta ley y en las demás normas que resulten aplicables (...).”

Pretensiones

Por los motivos expuestos con anterioridad, en ejercicio de mi derecho de petición, solicito:

Suspender los cobros del crédito realizado por la entidad con el número de referencia 1281605935 que adicional los cobros son solicitados a la referencia terminada en 9634 cuando no es la misma referencia del crédito.



Debido a que está en vigencia el proceso de investigación donde se interpuso las siguientes denuncias ante las entidades:

- Superintendencia financiera Reclamo No IQ2022052033102.
- Superintendencia financiera Derecho de Petición IQ2022060837501.
- Fiscalía general de la nación denuncia No 20220520249.

ANEXO

1. Oficio enviado por la fiscalía al banco AV Villas radicado con sello y firma del banco.
2. Oficio enviado por la fiscalía al banco Finandina radicado con sello y firma del banco.
3. Oficio enviado por la fiscalía al Almacenes Éxito radicado con sello y Firma del almacén.
4. Noticia criminal.

Notificaciones

Solicito ser notificada a la dirección anotada por medio del correo electrónico: jeinn_02_19@hotmail.com , dirección de residencia calle 33b #17F1 – 85 o número telefónico 3226453822

Respetuosamente,

JENNIFER MUÑOZ IDROBO

C.C 1.143834690



Resultados de la búsqueda



Filtros utilizados

División: Claro

Datasets: SMSMMS

Índice: B

Fecha inicial: 18/05/2022 00:00:00

Fecha final: 19/05/2022 23:59:59

Valor del índice: 3226453822

Expresión de filtro: No informado

numero_origen	numero_destino	fecha_origen	fecha_entrega	tipo
3103154501	573226453822	20220518 151042	20220518 151044	ENTRANTE
3103154501	573226453822	20220518 152213	20220518 152215	ENTRANTE
85246	573226453822	20220519 201542	20220519 201545	ENTRANTE
85264	573226453822	20220518 081858	20220518 081901	ENTRANTE
85264	573226453822	20220518 153859	20220518 153901	ENTRANTE
85264	573226453822	20220518 154006	20220518 154008	ENTRANTE
85264	573226453822	20220518 154152	20220518 154155	ENTRANTE
85264	573226453822	20220518 154208	20220518 154210	ENTRANTE
85388	573226453822	20220518 201240	20220518 201242	ENTRANTE
85388	573226453822	20220518 201241	20220518 201242	ENTRANTE
85388	573226453822	20220518 201241	20220518 201243	ENTRANTE
85388	573226453822	20220518 201247	20220518 201249	ENTRANTE
85388	573226453822	20220518 213434	20220518 213436	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 095936	20220519 095939	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 172600	20220519 172602	ENTRANTE

 numero_origen	numero_destino	fecha_origen	fecha_entrega	tipo
85388	573226453822	20220519 172653	20220519 172654	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 172916	20220519 172917	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 172928	20220519 172929	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 173018	20220519 173019	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 173651	20220519 173652	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 173744	20220519 173745	ENTRANTE
85388	573226453822	20220519 174041	20220519 174042	ENTRANTE
87544	573226453822	20220518 141657	20220518 141659	ENTRANTE
87544	573226453822	20220519 122050	20220519 122052	ENTRANTE
891306	573226453822	20220519 191442	20220519 191444	ENTRANTE
891306	573226453822	20220519 191442	20220519 191445	ENTRANTE
898883	573226453822	20220519 204956	20220519 205005	ENTRANTE
898883	573226453822	20220519 204956	20220519 205006	ENTRANTE



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia de pago f7d5c84ad7c211ec847c153c43892411		Valor COP \$2,000,000	
Fecha de pago 2022-05-19 17:30:28		Estado Aprobado	
Método de pago Cuentas débito ahorro y corriente (PSE)		Franquicia Débito a cuentas corrientes y ahorros (PSE)	
Fecha de creación 2022-05-19 22:28:12		Indicador de petición 70431190	
Autorización 1466161447		Referencia interna 1541517441	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre Camila		Apellido Leon	
Documento CC 39484838		Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre		Apellido	
Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com			



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia f7d5c84ad7c211ec847c153c43892411		Categoría de tarjeta Mercados por Colombia	
Tipo de tarjeta Grupos de tarjetas		Modalidad Para regalar	
Total tarjetas 4		Total tarjetas activadas 4	
Voucher enviado 		Mensaje personalizado Hola	

Grupos de tarjetas

No.	Cantidad	Valor	Subtotal
1	4	COP \$500,000	COP \$2,000,000
Total			COP \$2,000,000

Detalle de las tarjetas

Grupo	Número	Valor	Estado
1	639529*****5865	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****3067	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****7843	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****3800	COP \$500,000	Asignada



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia de pago 2b3a7cb8d7c211ec83256f25d0f4dd3a		Valor COP \$2,000,000	
Fecha de pago 2022-05-19 17:27:01		Estado Aprobado	
Método de pago Cuentas débito ahorro y corriente (PSE)		Franquicia Débito a cuentas corrientes y ahorros (PSE)	
Fecha de creación 2022-05-19 22:22:29		Indicador de petición 70430633	
Autorización 1466153172		Referencia interna 1541516883	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre Camila		Apellido Leon	
Documento CC 340938292		Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre		Apellido	
Correo electrónico pomabel@hotmail.com			



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia 2b3a7cb8d7c211ec83256f25d0f4dd3a		Categoría de tarjeta Mercados por Colombia	
Tipo de tarjeta Grupos de tarjetas		Modalidad Para regalar	
Total tarjetas 4		Total tarjetas activadas 4	
Voucher enviado <input checked="" type="checkbox"/>		Mensaje personalizado Hola	

Grupos de tarjetas

No.	Cantidad	Valor	Subtotal
1	4	COP \$500,000	COP \$2,000,000
Total			COP \$2,000,000

Detalle de las tarjetas

Grupo	Número	Valor	Estado
1	639529*****5079	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****2001	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****4015	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****5830	COP \$500,000	Asignada



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia de pago 8a178c34d7c311ec8571ab265eaa4d55		Valor COP \$2,000,000	
Fecha de pago 2022-05-19 17:35:17		Estado Aprobado	
Método de pago Cuentas débito ahorro y corriente (PSE)		Franquicia Débito a cuentas corrientes y ahorros (PSE)	
Fecha de creación 2022-05-19 22:32:18		Indicador de petición 70431564	
Autorización 1466168370		Referencia interna 1541517917	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre Camila		Apellido Leon	
Documento CC 39484838		Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com	

Cancelar

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre		Apellido	
Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com			



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia 8a178c34d7c311ec8571ab265eaa4d55		Categoría de tarjeta Mercados por Colombia	
Tipo de tarjeta Grupos de tarjetas		Modalidad Para regalar	
Total tarjetas 4		Total tarjetas activadas 4	
Voucher enviado <input checked="" type="checkbox"/>		Mensaje personalizado Hola	

Grupos de tarjetas

No.	Cantidad	Valor	Subtotal
1	4	COP \$500,000	COP \$2,000,000
Total			COP \$2,000,000

Detalle de las tarjetas

Grupo	Número	Valor	Estado
1	639529*****4061	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****7141	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****9687	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****5341	COP \$500,000	Asignada



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia de pago 1ffa80dad7c411ec866d15cecb6e662d		Valor COP \$2,000,000	
Fecha de pago 2022-05-19 17:38:33		Estado Aprobado	
Método de pago Cuentas débito ahorro y corriente (PSE)		Franquicia Débito a cuentas corrientes y ahorros (PSE)	
Fecha de creación 2022-05-19 22:36:29		Indicador de petición 70431971	
Autorización 1466173590		Referencia interna 1541518245	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre Camila		Apellido Leon	
Documento CC 39484838		Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com	

INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Nombre		Apellido	
Correo electrónico nhoritamon@hotmail.com			



INFORMACIÓN GENERAL	DATOS DEL PAGADOR	DATOS DEL BENEFICIARIO	ORDEN DE COMPRA
Referencia 1ffa80dad7c411ec866d15cecb6e662d		Categoría de tarjeta Mercados por Colombia	
Tipo de tarjeta Grupos de tarjetas		Modalidad Para regalar	
Total tarjetas 4		Total tarjetas activadas 4	
Voucher enviado <input checked="" type="checkbox"/>		Mensaje personalizado Hola	

Grupos de tarjetas

No.	Cantidad	Valor	Subtotal
1	4	COP \$500,000	COP \$2,000,000
Total			COP \$2,000,000

Detalle de las tarjetas

Grupo	Número	Valor	Estado
1	639529*****0440	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****6379	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****4270	COP \$500,000	Asignada
1	639529*****3289	COP \$500,000	Asignada



Medellín, 09 de agosto de 2022

Señora

Jennifer Muñoz Idrobo
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali

ASUNTO: Respuesta al requerimiento 01152075.

Respetada Señora Jennifer, reciba un cordial saludo de parte del Grupo Éxito.

La presente comunicación tiene como finalidad dar respuesta al derecho de petición presentado por usted el pasado 29 de julio, por medio del cual solicita la siguiente información debido al presunto Fraude realizado con su tarjeta Débito.

- Copia de los soportes de compra.
- Sea eximida del cobro generado.
- Datos de la persona que recibe la compra
- videos de seguridad

Una vez efectuada la revisión de su requerimiento, lamentamos el hecho acaecido, no obstante debemos responder de manera desfavorable a sus pretensiones, toda vez que las irregularidades en las transacciones con Tarjetas débito y crédito generados deben ser investigados por un ente judicial en conjunto con la entidad financiera respectiva y quienes determinarán si se debe efectuar el proceso de reverso serán ellos; por lo tanto le recomendamos interponer las respectivas denuncias.

Así mismo, le informamos que nos encontramos realizando las respectivas validaciones del caso presentado, y dado el resultado encontrado, se tomarán las correcciones pertinentes para evitar que este tipo de situaciones se presenten, toda vez que la medida de la obligación del Grupo Éxito, es diligencia y cuidado respecto a estos procedimientos, brindado cumplimiento a cabalidad entre tanto se encuentre en nuestras manos.

Luego de realizar un análisis detallado sobre su solicitud y según el informe de investigación elaborado por el almacén, le comunicamos que no podremos acceder favorablemente a su pretensión, toda vez que una vez recibimos su solicitud, nuestros empleados de seguridad se



pusieron en la tarea de verificar si nuestro sistema de seguridad había captado el evento presuntamente por usted padecido, no obstante, lamentamos comunicarle que desafortunadamente no tenemos registro del Suceso, debido a que la compra fue por medios virtuales.

Así mismo, es pertinente mencionar, que aun teniendo el video por usted requerido este registro filmico se constituye en documento privado y de uso exclusivo del GRUPO ÉXITO, teniendo en cuenta lo mencionado por la Corte Constitucional en reiteradas ocasiones al clasificar la información en función de su publicidad y su posibilidad legal de obtener acceso a la misma, tal es el caso de la Sentencia T-729/2002, Sentencia T-414/2010 y T-451/2011, donde se afirma que tales documentos podrán ser aportados siempre y cuando medie solicitud de alguna autoridad judicial competente y para fines autorizados.

Con respecto a su solicitud de los datos de la persona que recibe la compra, le informamos que no podremos acceder a dicha pretensión, pues al tratarse de información que incluye datos personales de terceros la ley 1581 de 2012 señala la prohibición del tratamiento de dichos datos sin la autorización del titular de los datos personales, salvo que exista un requerimiento por parte de una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.

Finalmente, la invitamos a adelantar los trámites correspondientes ante la Fiscalía General de la Nación como órgano competente para dirimir las denuncias por presuntos fraudes, y desde Almacenes Éxito S.A reiteramos el compromiso de brindar toda la información relacionada con su caso si dicho órgano nos requiere por medio de una orden judicial.

En los anteriores términos damos respuesta a comunicación, reiterando nuestro compromiso en la prestación de un servicio superior que atienda a las necesidades de nuestros clientes. Quedamos a su disposición en caso de surgir inquietudes adicionales.

Cordialmente,

Doris Arango Z.

Doris Arango Zapata

Coordinadora Reclamos Especiales.

Grupo Éxito | Carrera 48 No. 32BSur-139 Envigado.



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Radicación: 2022106239-012-000

Fecha: 2022-08-31 17:16 Sec.día1314

Anexos: No

Trámite: 410-QUEJAS O RECLAMOS

Tipo doc: 39-RESPUESTA FINAL E

Remitente: 92010-92010-GRUPO PARA INCONFORMIDADES DOS

Destinatario: 1143834690-JENNIFER MUNOZ IDROBO

Señor (a)

-

JENNIFER MUNOZ IDROBO

-

JEINN_02_19@HOTMAIL.COM

Cali (VALLE)

Número de Radicación : 2022106239-012-000
Trámite : QUEJAS O RECLAMOS
Actividad : RESPUESTA FINAL E
Anexos :

Cordial saludo Señor (a):

Como tuvimos la oportunidad de informarle en comunicación enviada por parte de esta Superintendencia, en desarrollo del procedimiento administrativo establecido para el trámite de las quejas, dispuso el traslado de su reclamación a la entidad **BANCO AV VILLAS S.A.**, instruyéndola para que atendiera en forma clara y documentada cada una de sus inquietudes, en respuesta enviada directamente a su domicilio, debiendo allegar copia a este Organismo para su revisión.

Pues bien, este Organismo en procura de contar con los elementos de juicio suficientes para entender lo ocurrido en su caso y de esta forma dar una respuesta consistente a sus inquietudes adelantó la correspondiente actuación administrativa dentro de las facultades legales asignadas y conforme al trámite establecido en la Circular Externa 029 de 2014 (Básica Jurídica).

Sobre el particular, una vez verificada la copia de la respuesta ofrecida por el establecimiento de crédito, consideramos que la entidad financiera atendió de el objeto de su petición, según oficios remitidos a la dirección indicada en el escrito de queja; informando que, se evidencia que usted efectuó la solicitud de crédito mediante formato de vinculación y entrevista personal solicitud de crédito personal en el transcurso entre el estudio de crédito y desembolso no se planteó ningún desistimiento por lo cual continuo con el trámite hasta su aprobación y se formalizo mediante desembolso a la cuenta 134870687 de acuerdo con lo manifestado por usted en la orden de giro, de otra parte indica que, el Banco adelanto la gestión de recuperación de las tres transacciones por \$2.000.000 con la entidad Banco Davivienda bajo el radicado REI46121-1052, cuya respuesta

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

fue: “Cliente receptor de la transacción NO autorizo el débito”, finalmente indica que, el Banco, en operaciones no presenciales, es un receptor de una transacción realizada entre el tarjetahabiente y el comercio, cumpliendo la función de autorizar y atender un crédito a partir de una línea aprobada siempre y cuando se cumplan las condiciones de seguridad y confirmación de datos, los cuales son suministrados por el cliente durante el contacto con el establecimiento, motivo por el cual el Banco AV Villas no está facultado para cancelar autorizaciones previamente acordadas.

Por lo anterior, desde nuestras facultades administrativas y hasta donde llega nuestra competencia, procedimos a revisar las explicaciones ofrecidas por tal entidad vigilada, así como a los documentos que hacen parte de la actuación adelantada, se evidencia que los motivos de la inconformidad planteados por usted fueron atendidos.

En los términos anteriores, se considera resuelto el objeto de su petición, la cual fue debidamente atendida dentro del ámbito de sus facultades legales en esta instancia y sin perder de vista la importancia que reviste para nuestra labor, en procura de velar permanentemente un servicio más seguro y eficiente.

No obstante, Usted cuenta con las acciones judiciales pertinentes, las cuales podrá ejercer ante la Jurisdicción Ordinaria o ante la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de esta Superintendencia, a su elección. En este último caso, la competencia se circunscribe a las controversias contractuales que surjan entre un consumidor financiero y una entidad vigilada (1). En cualquier caso, recuerde que debe cumplir los requisitos y cargas de un proceso judicial.”

(1) Artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011.

Para la Superintendencia Financiera de Colombia es muy importante conocer su concepto acerca del servicio que le hemos ofrecido, para lo cual lo invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción que se encuentra en el siguiente enlace: [Atención y Servicios a la Ciudadanía / Atención al ciudadano / Encuesta de Satisfacción](#).

Cordialmente,

ELVIA LILIANA CHICAGUY QUINTERO
TECNICO ADMINISTRATIVO

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01
www.superfinanciera.gov.co



**MINISTERIO DE HACIENDA Y
CRÉDITO PÚBLICO**



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

92010-GRUPO PARA INCONFORMIDADES DOS

Copia a:

Elaboró:

ELVIA LILIANA CHICAGUY QUINTERO

Revisó y aprobó:

ELVIA LILIANA CHICAGUY QUINTERO



Señores.
Delegatura para Funciones jurisdiccionales
jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Demandante: Jennifer Muñoz Idrobo
Demandado: Banco AV Villas

REFERENCIA: Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

Jennifer Muñoz Idrobo identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1.143.834.690 de la ciudad de Cali, obrando en mi propio nombre, acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra el Banco AV Villas sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

I. HECHOS.

Señores superintendencia financiera, en continuidad con el comunicado final emitido por ustedes frente a una queja que cargué contra el banco AV Villas con radicado IQ2022052033102 - 2022106239-012-000 y derecho de petición con radicado IQ2022060837501 y no conforme con dicha respuesta procedo a emitir la siguiente demanda contra el banco AV Villas.

Frente a todos mis intentos de recoger información que soportara las irregularidades que hubo en el desembolso de un crédito solicitado por mi parte al banco AV Villas y que a su vez el mismo día fue hurtado por medio de unas transacciones PSE y el banco a la fecha no ha aceptado ninguna irregularidad y por el contrario insiste en que todo el proceso fue correcto, les manifiesta nuevas pruebas encontradas de información oficial enviada por el banco a la fiscalía general de la nación.

Teniendo en cuenta que el pasado 29 de julio de 2022 se radicaron físicamente unos oficios fiscales (Fiscal 17) al banco AV Villas, a Finandina y al grupo Éxito que fueron las entidades involucradas en las transacciones fraudulentas realizadas el pasado 19 de mayo de 2022 y que la única entidad que respondió a la fiscalía fue el grupo Éxito, se procede a enviar un nuevo oficio por la nueva fiscal que tomó mi caso (seccionar 178), oficio que adjunto junto con una entrevista que realizó el fiscal a la asesora que realizó mi solicitud de crédito Gheraldin Olaveel día 19 de septiembre de 2022, en este oficio se solicita al banco muy puntualmente diferentes requerimientos que a la fecha no han sido contestados con claridad, en calidad de víctima yo solicité a la fiscalía la información oficial que banco AV Villas envió a la fiscalía para revisar y comparar con los documentos que yo ya tenía en mi poder, y revisando dicha información me encuentro con las siguientes irregularidades que a continuación describo.

Detallé de los documentos enviados por el banco AV Villas a la Fiscalía y soportes adicionales recaudados por mi parte que soportan inconsistencias en el proceder.

1. Un Amigo llamado Jose Luis Robayo realizó una solicitud de crédito al Banco AV Villas el pasado 31 de Julio 2022 por un monto similar al que me aprobaron a mi \$12,038,233. Si bien es cierto mi amigo realizó la solicitud de manera virtual y yo la realicé de manera presencial, al revisar los documentos y los mensajes de texto enviados a ambos es el mismo tipo de crédito y el mismo proceso que me realizaron a mí y donde encuentro dos irregulares que detallo a continuación.
 - Ambas solicitudes son el mismo tipo de crédito, es decir es un crédito de libre inversión llamado CREDIVILLAS, mi amigo al igual que yo solicitamos al banco AV Villas que se desembolsara el dinero del crédito a nuestra cuenta de ahorros ya que ambos tenemos nómina en el banco AV Villas. hasta aquí para ambas solicitudes se tienen los mismos requerimientos. el mismo tipo de crédito, ambos con cuenta de ahorros de nómina con el banco y solicitamos se desembolsara en nuestra cuenta.
 - Ambos firmamos digitalmente el documento llamado "**firma electrónica documento solicitud de crédito**" la firma digital fue un código que nos llegó a nuestro celular y nosotros lo confirmamos, la diferencia es que yo lo hice el día que solicité el crédito que fue el 27 de abril de 2022 en las oficinas de chipichape y Jose Luis lo hizo de manera virtual desde la plataforma. En este proceso para ambos casos estamos en igualdad de condiciones no hay ninguna novedad ya que al comparar los documentos que firmamos son exactamente los mismos y se firmaron de la misma manera (electrónicamente). (se adjuntan).
 - A mi amigo Jose Luis Robayo a diferencia que, a mí, a él le llegó adicional al código de firma electrónica de la solicitud, le pidieron firmara electrónicamente el pagaré, es decir, Jose Luis realizó 2 firmas electrónicas (le llegaron dos mensajes de texto con dos códigos diferentes, uno para la firma de la solicitud y otro código para la firma del pagaré electrónico), pero cada mensaje de texto le indica el propósito o fin del código enviado. Lo que no ocurrió conmigo, el pagaré estoy muy segura que no lo firmé electrónicamente porque no tengo mensajes de texto de una firma electrónica para pagaré como en el caso de mi amigo, solo tengo la firma electrónica de la solicitud de crédito, tampoco recuerdo haberlo firmado físico, y al no estar segura de haber firmado físico dicho pagaré solicité al banco mediante el radicado No 12269282 que me enviaran el pagaré de un crédito que solicité en el año 2019 y me enviaron el pagaré No 285, mismo pagaré que el banco me ha enviado a mí y oficialmente a la fiscalía como soporte del crédito del año 2022, por esta razón voy asegurándome de que no firmé tampoco pagaré físico ya que he pedido en repetidas oportunidades los pagaré de ambos créditos y siempre terminan enviado el pagaré No 285 para ambas solicitudes 2019 y 2022.
 - A ambos nos llegó el mensaje de texto con el aprobado, la tasa anual y el plazo, en este punto no hay novedad alguna.
 - A mí me llegó un mensaje de texto al día siguiente del aprobado indicándome me acercara a la oficina para hacer efectiva la solicitud de crédito, lo que me parece normal ya que como yo realicé la solicitud directamente en la entidad lo normal era que me acercara a las oficinas como bien decía el mensaje, a mi amigo no le llegó este mensaje, ya que el hizo la solicitud virtual. En este punto no hay novedad.
 - Por último, a mi amigo le llegó un mensaje de texto que decía "**BUENAS NOTICIAS YA TIENES EL DINERO CONSIGNADO EN LA CUENTA No XXXX**", es decir, desde ese momento Jose Luis supo que ya tenía el dinero en su cuenta y sabía perfectamente que ya podía disponer de dicho dinero. Este último mensaje que le llegó a Jose Luis indicándole que ya contaba con el dinero en su cuenta de ahorros **A MÍ NUNCA ME LLEGÓ**, por esa razón jamás me enteré que ya me habían desembolsado, además que yo había quedado con la asesora de ir hasta las oficinas para hablar sobre el

crédito y confirmarle si lo tomaría o no. Al no saber que yo ya ese dinero en mi cuenta y que me encontraba laborando yo no hice ningún tipo de movimiento ese día, supe que me habían desembolsado el dinero hasta las 5.26 pm que llegó un mensaje de clave única y empezaron hacer las transacciones fraudulentas, transacciones que fueron todas aprobadas por el banco sin cuestión alguna por parte de seguridad. Inclusive estando en la llamada solicitando yo el bloqueo de la tarjeta para que no siguieran hurtando el dinero el banco seguía aprobando transacciones, y lo más inaudito es que 3 de las 5 transacciones habiendo quedado en jornada nocturno de acuerdo al mismo extracto enviado por el banco y yo haciendo el bloqueo desde el momento del robo día 19 de mayo y habiendo hecho una denuncia directamente en las oficinas del banco AV Villas Chipichape en la ciudad de Cali porque yo me dirigí ese mismo día para que me explicaran lo sucedido, esas 3 transacciones las aprobaron de todas formas al siguiente 20 de mayo, considero yo, si ya había una denuncia tanto telefónica como presencial esas 3 transacción pudieron haberse rechazado pero no, las aprobaron al siguiente día como si yo no hubiera dicho que no era yo quien hacía esas transacciones.

El objetivo de revisar el desembolso de crédito de mi amigo Jose Luis era hacer la comparación de su proceso con el mío y poder identificar que, si hubo un salto en alguna parte del proceso, porque debe haber un procedimiento único de desembolso de Crédivillas. Con esto es muy claro que el banco si notifica a sus clientes el desembolso del dinero y que en mi caso ese proceso se saltó, al igual que la firma del pagaré, se sobreentiende que si yo firmo electrónicamente una solicitud de crédito también el pagaré sería firmado de la misma manera (electrónicamente) y no fue así. Adjunto las evidencias de todo lo indicado anteriormente en el punto 1, la solicitud de crédito y de los mensajes de texto recibidos tanto de Jose Luis Robayo como los míos.

2. Adjunto entrevista realizada por parte de la fiscalía a la asesora Gheraldin Olave el día de 19 de septiembre 2022 y la entrevista realizada a mi como víctima el 5 de septiembre de 2022, junto con estas entrevistas está el radicado del nuevo oficio dado que no contestaron el primer oficio enviado por el fiscal 17 el 29 de julio 2022, en este nuevo oficio se hacen requerimientos muy explícitos dentro de los cuales la fiscalía solicita al banco el envío de toda la documentación que soportara todos los productos que yo había tenido con ellos y solo enviaron la de 2022 reitero con el mismo pagaré **285** que a mí me enviaron como soporte del crédito 2019 y 2022.

Frente a la entrevista de la fiscalía a la asesora la leí y declara muchos de los puntos que yo ya había manifestado y encontré dos puntos en los quisiera ahondar ya que no coincide su información con la que yo tengo.

- Dentro de las respuestas que el banco envió uno de los puntos del oficio es que le informaran quienes habían realizado consulta a mi cédula o nombre, y el banco responde que la única persona que me consultó en sus bases de datos había sido la asesora y que únicamente había consultado el día que solicité el crédito, es decir, el 27 de abril de 2022, sin embargo, esta información se desvirtúa porque el día 3 de mayo 2022 (y lo dice la asesora en la entrevista que estoy adjuntando), yo recibí una llamada sospechosa del banco AV Villas (No 314 388 3748), me decían que mi tarjeta se iba a bloquear si yo no hacía el cambio de plástico, de inmediato yo me comuniqué con la asesora para verificar si en efecto mi tarjeta tenía problema, ella me preguntó mi número de cédula y me consultó y me confirmó que colgara la llamada porque esa llamada no era del banco y que mi tarjeta estaba bien, por esta razón estoy segura que la asesora me

consultó en el sistema el día 3 de mayo de 2022, entonces no comprendo porque el banco dice que solo me consultaron el día 27 de abril.

- El otro punto que quisiera revisar es que la asesora Gheraldin informó en la entrevista que cuándo los crédito eran desembolsados a cuentas de ahorro estos no informaban al asesor sino que de inmediato lo desembolsaban sin notificar al asesor, sin embargo, el día 19 de mayo de 2022 cuándo me acerqué al banco AV Villas y le informé a la asesora lo sucedido la asesora me indicó no saber porque me habían desembolsado ya que del departamento de crédito les debían primero informar a los asesores para que ellos notificaran a los clientes y más cuándo el monto aprobado es menor al solicitado ya que cuándo es así es el cliente debe decidir si toma o no el crédito, y este es mi caso dado que yo solicité 15 millones y me aprobaron 13 millones. Como soporte de lo mencionado anteriormente les adjunto un correo electrónico que el banco envió a la fiscalía donde informan que yo no desistí del crédito, pero en ese correo hay punto muy clave al final que dice **“Por lo anterior se recuerda que cuando el monto recomendado por Centro de Crédito es por menor valor al solicitado, se abre la etapa VoBo Cliente, que solo es cerrada por la oficina una vez valide las condiciones del crédito con el cliente para confirmar si desea continuar con el crédito.”** Según este correo enviado por el mismo banco a mi debieron preguntarme si iba o no a tomar el crédito, evidentemente y como bien lo dice el correo en mi caso se abría la etapa VoBo, es decir yo debía confirmar si aceptaba o no el crédito, pero a mí nunca me llamaron a preguntarme eso, yo misma escribí a la asesora para decirle que pasaría al día siguiente para hablar sobre las condiciones del crédito, jamás le dije que si lo iba a tomar y más porque en esa llamada que el banco indica que me hicieron para verificación de datos yo le manifesté al analista de crédito que ya había tomado el crédito con otra entidad bancaria. El correo se llama **“RE Validación llamada solicitud crédito”** adjunto como anexo.



Laura Marcela Pazmiño Mancipe

Leidy Viviana Vergara Barrera; Martha Patricia Corredor Duque; Janneth Ramos Sanchez; Angela Cristina Garcia Pardo; Cesar Abdon Morera Reyes

21/07/2022

RE: Validación llamada solicitud crédito

0000	Radicaion	2022/05/05	2022/05/12	19:33:39	07:34:01	DEWJELTO	88888888889	Ver
0000	Radicaion	2022/05/12	2022/05/16	15:21:13	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0005	Analisis	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:25:44	RECOMENDADO	1072712015	Ver
0006	Verificacion telefonica	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:24:13	ACEPTADO	1072712015	Ver
0037	Verificacion Empresa	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0045	Constitucion seguros	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0007	Atribuciones Personales	2022/05/17	2022/05/17	15:25:44	16:31:43	ACEPTADO	1032426650	Ver
0031	VoBo Cliente	2022/05/17	2022/05/18	16:31:43	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0030	Comunica resultados cliente	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0147	Desuelto Complemen o Garantías	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0150	VoBo Juridico	2022/05/18	2022/05/19	20:12:36	09:59:30	ACEPTADO	52361591	Ver
0210	Contabilizacion	2022/05/19	2022/05/19	09:59:30	09:59:31	ACEPTADO	52361591	Ver

Por lo anterior se recuerda que cuando el monto recomendado por Centro de Crédito es por menor valor al solicitado, se abre la etapa VoBo Cliente, que solo es cerrada por la oficina una vez valide las condiciones del crédito con el cliente para confirmar si desea continuar con el crédito.

Quedamos atentos si se requiere información adicional.

3. Pese a todos los intentos por solicitar información por parte del banco habiendo solicitado ya el pasado 5 agosto de 2022 un derecho de petición al correo notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co solicitando el congelamiento de los cobros hasta no adelantar la investigación por parte de la fiscalía adjuntando la noticia criminal, el banco jamás respondió y por el contrario insiste con el cobro del crédito que no acepté, que no me gasté y que como evidencia de ello aun mi cuenta de ahorros de dicho banco se encuentra bloqueada ya que yo no hice uso de ese dinero y lo que quedó del crédito está bloqueado junto con mis ahorros que además necesito, pero que he decido no desbloquear para evidenciar que ese dinero no me lo gasté y no lo había aceptado aun. El banco envía contantes mensajes de texto, correos electrónicos y llamada para cobrar, inclusive habla de embargo a mi cuenta y que ya pasé a etapa jurídica, esta omisión del banco en mi

caso me ha causado grandes problemas de salud física y mental en los últimos 3 meses e intensificándose en el último mes, en este último mes he tenido que visitar al médico en dos oportunidades la causa estrés por lo que me remitieron al psiquiatra y tengo cita el próximo 2 de enero de 2023, adicional tuve que visitar al odontólogo con el dictamen que tengo bruxismo a causa del estrés, el tratamiento lo inicio el 27 de diciembre 2022 ya que este no lo cubre la Eps y debo pagar tratamiento particular. Hoy me encuentro medicada ya que el síntoma con mayor fuerza es el trastorno del sueño y debo tomarlo para poder intentar descansar. Adjunto historia clínica de las dos citas médicas, una vez tenga la valorización con el psiquiatra y termine el tratamiento odontológico les estaré adjuntando los documentos

Jennifer Muñoz
Para: NotificacionesJudiciales
Vie 5/08/2022 11:57 AM

Formato Unico de Noticia Cri... 184 KB
Oficios radicados AV Villas-Fi... 692 KB
Derecho de peticion Jennifer ... 110 KB

3 archivos adjuntos (986 KB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

Buenos días señores AV Villas

Espero se encuentre bien!

El siguiente derecho de petición es para solicitarles el congelamiento de los cobros realizados a mi nombre del crédito 9634 bajo la cédula 1.143.834.690. Dado que en este momento se encuentra una investigación en curso por medio de la Fiscalía general de la nación y el dinero del crédito fue robado el mismo día del desembolso.

Adjunto

- Derecho de petición.
- Oficios de la fiscalía radicados a las entidades involucradas
- Noticia criminal por parte de la Fiscalía

Agradezco su ayuda en el proceso

Los siguientes puntos son inconsistencias encontradas en la información enviada por el banco AV Villas a la fiscalía, revisé uno a uno y en los que encontré novedades, irregularidades o inconsistencias que relaciono a continuación, detallo el nombre del archivo enviado por el banco y mis notas.

4. Documento enviado por el banco llamado **Extracto_134870687_20220517** Este documento es un Excel con 10 hojas en las diferentes hojas donde básicamente son unos extractos. Adjunto como anexo.
 - Hoja 8: Siendo un extracto no se detalla el desembolso de los 13 millones siendo que el extracto está hasta el día 19 de mayo de 2022 día en que desembolsaron y que suplantaron y hurtaron el dinero, pero si se detallan las 5 transacciones al igual que en la hoja 1, en la hoja 1 tampoco detallan el desembolso.
 - Hoja 5 dice que se realizan notificaciones por montos superiores a \$200,000 y a mí no me informaron el desembolso de 13 millones.
 - Hoja 134870687 ahí se detalla el desembolso y la 5 transacción, pero no detallan horas.
 - Hoja 2, 3,4,6,7 y 9 son screenshots y desconozco a que pueden hacer referencia.

5. Documento enviado por el banco llamado **Libro19** Este documento es un Excel donde detallan las direcciones IP con las que hicieron las 5 transacciones fraudulentas del día 19 de mayo de 2022. que son 191.156.44.88 y 190.130.107.148 confirmo que estas dos IP nunca las he usado y como soporte de ello adjunto anexo un documento llamado **data (46** también enviado por el banco AV Villas a la fiscalía que es un historial de las IP usadas desde marzo de 2021 hasta mayo de 2022 busqué estas dos IP en el historial del libro 19 y el único registro que aparece es el día 19 de mayo en ninguna otra fecha hay registro de esas dos IP. El uso de esas dos IP que nunca he usado debió generarle alerta de seguridad al banco y bloquear las transacciones al menos hasta validar conmigo si era yo quien realmente las estaba haciendo, el banco debió alertarse por lo menos en la segunda, tercera, cuarta y quinta transacción, pero todas fueron aprobadas por el banco como si yo hiciera ese tipo de transacciones regularmente y si revisan mis extractos no he realizado pagos tan altos, además uno no solicita un crédito para gastárselo en un solo día en menos de 12 minutos.

Código transacción	Fecha / Hora	Canal	Dirección IP	Descripción evento	Monto transacción
909544	2022-05-19T17:32:35	PB	191.156.44.88	Compra PSE	\$ 780.000
905590	2022-05-19T17:26:50	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
902891	2022-05-19T17:30:16	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
709604	2022-05-19T17:35:01	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
501637	2022-05-19T17:38:25	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000

6. Correo electrónico llamado **RE ALERTA POINTER CLIENTE Jennifer Munoz Idrobo cc 1143834690 cur 12121692** Este archivo es un correo electrónico que el banco envió a la fiscalía, en este correo enviaron desde gestión de fraudes a monitorio transaccional y gerencia de seguridad y lo que dice este correo es **"Giovanni y Sebastian agradezco tu colaboración marcando dichas transacciones en el motor de riesgo como Fraude"** y envían pantallazo de las 5 transacciones resaltadas en verde del día 19 mayo 2022, transacciones por las que yo cargué diferentes radicados al banco para saber a dónde se fueron esos pagos ya que los mensajes de texto enviados por el banco no lo decían y por las que solicité el bloqueo de la cuenta. Este correo me indica que al interior del banco **SI** detectaron estas transacciones y para el banco AV Villas **SI** fueron transacciones fraudulentas, la pregunta es **¿Por qué a mi como usuario me dicen que el proceso fue correcto y en condiciones normales cuándo evidentemente al interior del banco esas transacciones se solicitaron marcarlas como fraudulentas?**

RE: ALERTA POINTER CLIENTE Jennifer Munoz Idrobo cc 1143834690 cur 12121692

 gestionfraudes
 Para Monitoreo Transaccional; Jhoan Sebastian Cardenas Rubiano; Giovanni Torres Garzon
 CC Gerencia de Seguridad; Gestion Pointer

 [Responder](#) [Responder a todos](#) [Reenviar](#) [...](#)

miércoles 6/07/2022 10:39 a. m.

Sres Cordial Saludo,

Sres. POINTER: me podrían confirmar por favor si genero alertas las siguientes transacciones

Giovanni y Sebastian agradezco tu colaboración marcando dichas transacciones en el motor de riesgo como Fraude

Movimiento de Cuenta de Ahorros
 Fecha y hora: 2022-07-06 10:36
 Cuenta: 134870687
 Nombre: JENNIFER MUNOZ IDROBO

Fec. Rep.	Fec. Mov.	Jor.	Indicador	Descripción	Ciudad	Dirección	Vir. Efe.	Vir. Che.	Num. Com.	Ofi.	Nombre Oficina	Cod. Ori.	Sdo. Nv
20220519	20220519	D	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000905590	988	INTERNET	AC	15,9
20220519	20220519	D	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000902891	988	INTERNET	AC	13,9
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	780.000,00	0,00	000000000000905544	988	INTERNET	AC	13,1
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000501637	988	INTERNET	AC	11,1
20220520	20220519	N	Débito	COMPRA/PAGO PSE ESTABLECIMIENTO	BOGOTA D.C.	ACH	2.000.000,00	0,00	000000000000709604	988	INTERNET	AC	9,1

7. Archivo **Pagare Credivillas 1143834690** Sobre el pagaré también lo mencioné en el punto 1 y quisiera mencionarlo en este punto dado que fue una evidencia oficial enviado por el Banco AV Villas a la fiscalía general de la nación, si bien es cierto la fiscal solicitó el pagaré de 2022 que soporte la deuda también solicitó el pagare de todos los productos que yo manejé con la entidad dentro de los cuales está el crédito que menciono de 2019 y nunca enviaron otro pagaré diferente al 285.

Este es el supuesto pagaré que firmé físico para el crédito del año 2022, en este punto es donde me cuestiono ya que adjuntan un pagaré que supuestamente firmé en 2022, pero ese mismo número de pagaré **285** me lo adjuntaron a mi como respuesta a una solicitud que realicé bajo el radicado 12269282 el día 4 de agosto de 2022, en este radicado solicito el envío de los documento de un crédito que solicité en el año 2019 por un valor de \$4,130,000, la respuesta la recibí el 17 de agosto donde me adjuntan 3 documentos, una carta donde dice que me dan respuesta a mi solicitud, otro documento con la solicitud de crédito esta es diligenciada y firmado por mí por el monto indicado de \$4,130,000 en el año 2019 y el mismo pagaré que están adjuntando en estas evidencias como soporte del crédito de 2022 **PAGARE 285** el pagaré no tiene fecha pero si tiene el mismo número 285 que es el serial que la asesora informó en la entrevista con la fiscalía que se identifica un pagaré de otro. La pregunta es ¿Por qué envían el mismo pagaré a las solicitudes realizadas tanto de 2019 como de 2022? El crédito de 2019 fue solicitado en la oficina de pasarela. Adjunto pantallazo de la evidencia de la respuesta del banco al radicado del envío de los documentos del crédito de 2019.

Reenvió este mensaje el Mié 14/12/2022 8:55 PM.

BA Banco AvVillas <APLCur@bancoavvillas.com.co>
Para: Usted Mié 17/08/2022 9:55 AM

AvVillas - 12269282.pdf 53 KB
AvVillas - 12269282 s. produ... 1 MB
AvVillas - 12269282 pagaré... 562 KB

3 archivos adjuntos (2 MB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

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



8. Archivo llamado **Log transaccional 134870687** Este documento Excel y es el log transaccional donde se evidencia que a pesar de yo haber solicitado el bloqueo de mi tarjeta débito desde el 19 de mayo que fue exactamente el día del fraude y haber ido hasta la entidad bancaria a hacer el reclamo presencialmente. El banco al día siguiente 20 de mayo de 2022 aprueba 3 transacciones que habían quedado como jornada nocturna después de las 5:30 pm. **¿Por qué si yo ya había solicitado el bloqueo y había hecho la denuncia desde el 19 de mayo el banco el 20 de mayo aprueba 3 de las 5 transacciones realizadas?**

Fecha_archivo	Cuenta_origen	Oficina_origen	Fecha_movimiento	Tarjeta_origen	Valor_transaccion
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 780.000
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
19-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
19-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000

9. Archivo **RE Validación llamada solicitud crédito** Este correo también lo mencioné en el punto No 2. Y es un correo que adjuntan para dar como evidencia de que yo no desistí del crédito y que di la información al analista de crédito, en este correo informan sobre la llamada que me hicieron para verificación de datos y en efecto yo realicé la verificación de datos, también yo manifesté en esa llamada que ya había tomado el crédito con otra entidad. En este correo hay un punto clave que concuerda con lo que la asesora me dijo el día 19 de mayo de 2022 cuándo fui a las oficinas una vez supe de la suplantación y hurto y me dijo lo siguiente “cuándo un crédito es aprobado por un menor valor al solicitado por el cliente debe llamarse al cliente para preguntar si lo desea o no tomar y con esa previa aprobación se procede con el desembolso”, es decir, no van haciendo el desembolso como me lo hicieron a mí sin preguntarme si lo iba o no a tomar ya que el monto aprobado de 13 millones fue menor al solicitado que fue de 15 millones y en este correo explica detalladamente lo siguiente. **“Por lo anterior se recuerda que cuando el monto recomendado por Centro de Crédito es por menor valor al solicitado, se abre la etapa VoBo Cliente, que solo es cerrada por la oficina una vez valide las condiciones del crédito con el cliente para confirmar si desea continuar con el crédito.”** Al leer la entrevista de la asesora esta no detalla lo que claramente dice en este correo enviado por Laura Marcela Pazmiño Mancipe donde dice que se abre etapa VoBo que solo puede ser cerrada por la oficina cuándo el monto aprobado es menor al solicitado que es mi caso, la pregunta entonces es **¿si en mi caso se abrió etapa VoBo quien cerró el proceso para que me desembolsaran el dinero a mi cuenta si nunca me llamaron a preguntarme si tomaría o no el crédito?** En la entrevista la asesora manifestó que cuándo es desembolso es a cuenta no les informan a los asesores y realizan el desembolso de inmediato a los 2 días después de aprobado, claramente mi crédito había sido aprobado por un monto inferior al solicitado, según lo que indican en el correo debieron preguntarme antes de desembolsarme si lo iba a o no a tomar, y esto nunca ocurrió. Adjunto pantallazo.



RE: Validación llamada solicitud crédito

0000	Radicacion	2022/05/05	2022/05/12	19:33:39	07:34:01	DEWJELTO	8888888888	Ver	
0000	Radicacion	2022/05/12	2022/05/16	15:21:13	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0005	Analisis	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:25:44	RECOMENDADO	1072712015	Ver	
0006	Verificacion telefonica	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:24:13	ACEPTADO	1072712015	Ver	
0037	Verificacion Empresa	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0045	Constitucion seguros	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0007	Atribuciones Personales	2022/05/17	2022/05/17	15:25:44	16:31:43	ACEPTADO	1032426650	Ver	
0031	VoBo Cliente	2022/05/17	2022/05/18	16:31:43	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0030	Comunica resultados cliente	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0147	Devuelto Complemen o Garantias	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0150	VoBo juridico	2022/05/18	2022/05/19	20:12:36	09:59:30	ACEPTADO	52361591	Ver	
0210	Contabilizacion	2022/05/19	2022/05/19	09:59:30	09:59:31	ACEPTADO	52361591	Ver	

Por lo anterior se recuerda que cuando el monto recomendado por Centro de Crédito es por menor valor al solicitado, se abre la etapa VoBo Cliente, que solo es cerrada por la oficina una vez valide las condiciones del crédito con el cliente para confirmar si desea continuar con el crédito.

Quedamos atentos si se requiere información adicional.

10. Archivo **Soporte de mensajes** Están en efecto los mensajes que me llegaron con el aprobado del crédito, mensajes que nunca he negado, pero no está el mensaje que dice que me desembolsaron el dinero a mi cuenta, el banco le informa a la fiscalía que si me notificaron el desembolso del crédito el día 19 de mayo a las 9:59 am el mensaje que yo recibí a esa hora decía **“Estimado Cliente, el Banco AV Villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de crédito”** y este es el mensaje con el que el banco soporte que me notificaron el desembolso, aclaro que este mensaje no menciona por ningún lado un desembolso, entiéndase bien que en el punto 1 también detallo esa inconsistencia ya que a mi amigo si le llegó la notificación con una felicitación de que ya contaba con el dinero en su cuenta.

19/05/2022 9:59	Estimado Cliente, el Banco AV Villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de crédito.	573226453822
--------------------	---	--------------

II. PRETENSIONES

Mediante esta demanda mis pretensiones son las siguientes:

1. Desvinculación total del crédito por 13,391,005 más los intereses corrientes y por mora que hayan corrido a la fecha, crédito que aún no había sido aprobado por mí, el no cobro del crédito, ni cobro de ningún tipo de interés ni corriente, ni interés de mora. o devolución total del dinero hurtado \$8,780,000 y con el dinero que hay en la cuenta de ahorros que quedó de dicho crédito el cuál no he gastado ni tocado un centavo ya que la cuenta se encuentra bloqueada se completa el monto desembolsado de \$13,391,005 y pagar la totalidad del crédito sin cobro de interés alguno ni interés corriente ni interés de mora.
2. Retiro negativo del reporte ya realizado en las centrales de riesgo, ya que mi comportamiento financiero ha sido impecable y no puede verse afectado por este hecho.
3. Devolución total de mis ahorros en la cuenta de nómina que hasta esa fecha del 19 de mayo era un monto de \$4,675,693.8

III. CUANTÍA

- 1.) (trece millones trescientos noventa y un mil cinco pesos) (\$13,391,005) m/cte (correspondientes al valor del dinero sustraído, y/o objeto de controversia contractual). **Este monto del crédito desembolsado, pero hago claridad que si este monto asciende por cualquier tipo de interés corriente o por mora no cobrar ningún tipo de interés y saldar esa deuda que aun yo no había asumido.**

IV. PRUEBAS

Solicito al despacho se tengan como prueba las siguientes:

I. Aportadas.

1. Reclamación de fecha 20 mayo 2022 y 8 junio 2022 hecha al (Banco AV Villas). (Radicada con anterioridad ante la entidad con no menos de 15 días hábiles. (IQ2022052033102 y IQ2022060837501 respectivamente).
2. Respuesta del banco AV Villas al segundo oficio de la fiscalía.
3. Solicitud crédito firma electrónica Jennifer Muñoz
4. Mensajes de texto enviados del banco a Jennifer Muñoz
5. Solicitud crédito firma electrónica Jose Luis Robayo
6. Mensajes de texto enviados del banco a Jose Luis Robayo
7. Entrevista en fiscalía general de la nación de Jennifer Muñoz
8. Entrevista en fiscalía general de la nación de asesora de crédito AV Villas Gheraldin Olave
9. Segundo oficio enviado por la fiscalía al banco AV Villas
10. Llamada sospechosa de AV Villas 3 de mayo día en que la asesora consultó mi cuenta a demás del día del crédito, pero el banco dice que solo me consultó wl 27 de abril.
11. Mensajes del banco con cobro jurídico y embargo de cuenta
12. Historias clínicas (2)
13. Pagaré 285 enviado a la fiscalía como soporte del crédito del año 2022.
14. Respuesta del banco al radicado 12269282 donde solicito los documentos del crédito del año 2019, adjuntan carta de contestación mas formato de solicitud de crédito mas pagaré del crédito 2019 que es exactamente el mismo enviado a la fiscalía como soporte del crédito 2022 pagare No 285.
15. Soportes del banco donde dicen notificarme el desembolso del crédito, pero en ninguno de los mensajes enviados habla de desembolso.



168403
Bogotá, D.C.,

Señora
Katerine Sánchez Ramírez
Asistente de Fiscal II
Dirección Seccional de Fiscalías
Sección de Fiscalía y de Seguridad Ciudadana
Fiscalía General de la Nación
Avenida Roosevelt No. 38-32 piso 2
Cali – Valle del Cauca



VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA - CALI



CALI-F178-EDA - No. 20220060342132

Fecha Radicado: 2022-11-29 11:12:06

Anexos: 10 FOLIOS Y UN SOBRE CON CD.

Asunto:	Solicitud	20220921270413 de septiembre 21 de 2022
	Oficio	20380-01-02-178-2254 de septiembre 19 de 2022
	NC	760016099165202266564
	Delito	Hurto por Medios Informáticos y Semejantes Art 269I Ley 1273 de 2009
	OT	8336134

Respetada Señora Katerine:

Nos permitimos manifestarle que ante los varios envíos realizados por parte del Banco de los correos electrónicos con la información solicitada y al no haberlos recibido, estamos enviando anexos a esta comunicación la respuesta inicial con los respectivos anexos en Cd.

Conforme al Decreto 806 de junio 4 de 2020, artículo 11, adoptado como norma permanente por la ley 2213 de junio 13 de 2022, los oficios de embargo, desembargo o solicitudes de información también nos pueden ser remitidos al correo electrónico: embargoscaptacion@bancoavvillas.com.co medio de recepción dedicado para la atención de estos requerimientos. Es importante reseñar que en todo caso el Banco AV Villas dispone de la dirección electrónica para notificaciones judiciales legalmente establecida: notificacionesjudiciales@bancoavvillas.com.co.

Cordialmente,

Claudia Liliana Soto Soto
Jefatura Soporte Operativo de Embargos
Banco AV Villas

Copia a: 14014
Acuse de recibido
Anexos: Lo enunciado
Carmonan

*Rdo
05.12.2022
11.15 AM*



Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564



Nigereeth Carmona Tabares
Jefatura Soporte Operativa de Embargos
Oficina de Soporte Operativo de Embargos

Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564

- Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564 (1 KB)
- CUR 1219002.zip (411 KB)
- Log de Soporte Operativo (Soporte Operativo)

Cordial saludo,

Adjunto enviamos la respuesta al oficio relacionado en el asunto.

Agradecemos y solicitamos, por favor, confirmarnos el recibido de este mail y la correcta apertura de los archivos adjuntos.

RV: Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564



Nigereeth Carmona Tabares
Jefatura Soporte Operativa de Embargos
Oficina de Soporte Operativo de Embargos

RV: Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564

- Respuesta oficio 20380-01-02-178-2254 FGN SPOA 760016099165202266564 (1 KB)
- CUR 1219002.zip (411 KB)
- Log de Soporte Operativo (Soporte Operativo)

Cordial saludo,

Reenviamos respuesta

Atentamente,

Nigereeth Carmona Tabares

Jefatura Soporte Operativa de Embargos





168403
Bogotá, D.C.,

Señora
Katerine Sánchez Ramírez
Asistente de Fiscal II
Dirección Seccional de Fiscalías
Sección de Fiscalía y de Seguridad Ciudadana
Fiscalía General de la Nación
Avenida Roosevelt No. 38-32 piso 2
Cali – Valle del Cauca

BANCO AVVILLAS ORIGINAL 9-32490422
DIRECCIÓN GENERAL 2022-10-20 14:51:31
Destino: 3350 VARIOS
Origen: 168403 JEFATURA SOPORTE
OPERATIV
Asunto: KATERINE SANCHEZ RAMIREZ OF
20380-01-02-178-2254 NC
760016099165202266564

Asunto: Solicitud 20220921270413 de septiembre 21 de 2022
Oficio 20380-01-02-178-2254 de septiembre 19 de 2022
NC 760016099165202266564
Delito Hurto por Medios Informáticos y Semejantes
Art 269l Ley 1273 de 2009
OT 8336134

Respetada Señora Katerine:

Nos permitimos dar respuesta a su solicitud manifestándole lo siguiente:

1. La señora Jennifer Muñoz Idrobo identificada con la CC 1143834690 es y ha sido titular de los siguientes productos:

Clase de Producto	Cuenta de ahorros
Fecha de apertura	2014/04/09
Saldo	\$9.131.890,71
Estado actual	Vigente- inactiva-bloqueada

Clase de Producto	Crédito de consumo
Fecha de desembolso	2017/08/24
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

Clase de Producto	Crédito de consumo
Fecha de desembolso	2019/03/22
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

Clase de Producto	Crédito de consumo
Fecha de desembolso	2022/05/19
Saldo	\$13.391.004,00
Estado actual	Activo

Clase de Producto	Tarjeta de Crédito
-------------------	--------------------



Fecha de	2021/03/26
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

Clase de Producto	Tarjeta de Crédito
Fecha de	2018/09/19
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

Clase de Producto	Tarjeta de Crédito
Fecha de	2021/03/02
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

Clase de Producto	Tarjeta de Crédito
Fecha de	2018/09/19
Saldo	\$0,00
Estado actual	cancelado

2. Con respecto al Crédito de Libre Inversión desembolsado en el mes de mayo de 2022, suministramos la siguiente información:

a. Nombre completo, identificación y cargo de la persona que fungió como asesora en dicho trámite.

a. Nombre Completo (Referido): GHERALDIN OLAVE MOSQUERA
Identificación: 1143860720
Cargo: SUPERNUM. COMERCIAL J.A.

b. Fecha de radicación de la solicitud del crédito, con su correspondiente soporte.

b. Pre-radicación: 27 de abril 2022
Radicación: 12 de mayo de 2022

c. Clase de verificación de los datos plasmados en la solicitud del crédito. En caso de haberse realizado de manera manual, aportar los datos de la persona responsable de la actividad, incluyendo su ubicación.



c. Clase de Verificación:

Verificación telefónica con la cliente
3226453822- USUARIO [1072712015] - 2022/05/17 - 15:13:32
DATOS OBLIGATORIOS CONFIRMADOS CON LA CLIENTE—
DESTINO-REMODELACION VIVIENDA
Confirmación con empresa: USUARIO [1072712015] –
2022/05/17 - 8:32:15
DATOS OBLIGATORIOS CONFIRMADOS CON LA EMPRESA EN EL
TEL 3182983341 CONF PAOLA ANDREA GOMEZ ANALISTA DE
GESTION HUMANA

d. Fecha, hora y medio por el cual se le informó a la señora MUÑOZ IDROBO sobre la aprobación de su solicitud, con su respectivo soporte.

d. Fecha, hora y medio por el cual se le informo:

Carta de aprobación con fecha de expedición del 19 de mayo de 2022.
La aprobación del crédito se le informó el día 18 de mayo de 2022 a las 20:12:37 mediante mensaje de texto a su celular.

e. Monto aprobado.

e. Monto aprobado

\$13'391.005,00

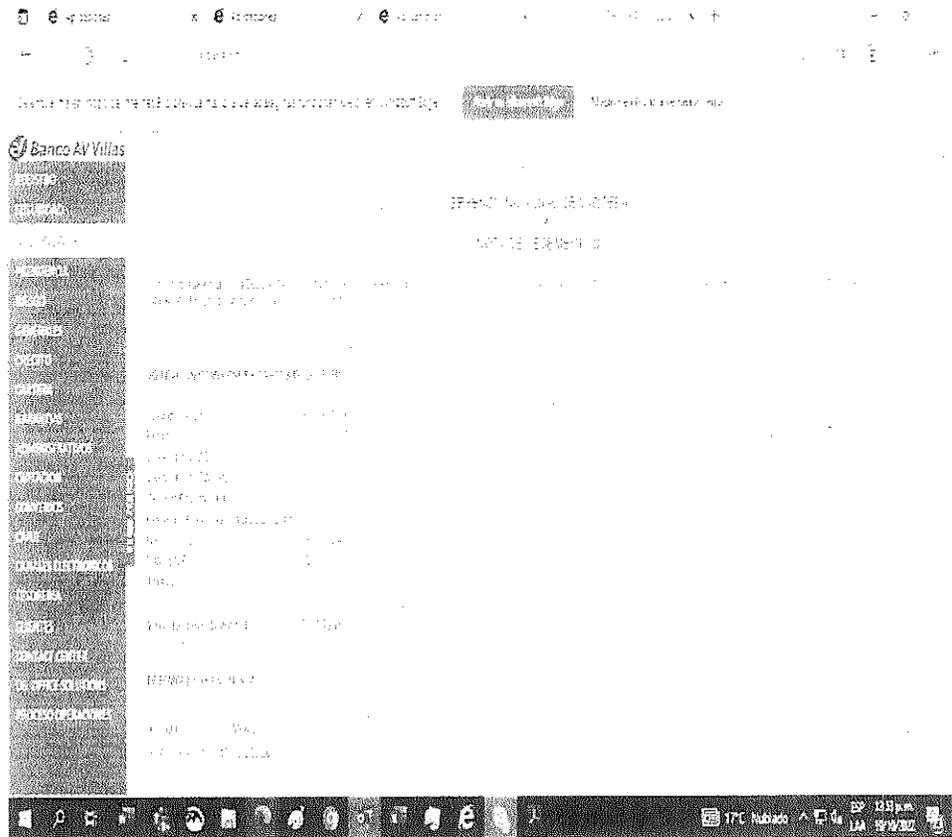
f. Fecha y hora de desembolso.

f. Fecha y Hora de desembolso:

El desembolso se hizo el día 19 de mayo de 2022 a las 09.59 am.

g. Especificar medio a través del cual se realizó el desembolso.

g. El desembolso se realizó en cuenta de la titular 134870687, como consta en los print anexos de la pantalla de Nota desembolso y del extracto tomado del original.



MOVIMIENTO DIARIO		
FECHA	DESCRIPCIÓN TRANSACCION	VALOR
2023/03/15	INGRESO POR DEPÓSITO EN EFECTIVO	1.234.567,89

- h. Fecha, hora y medio por el cual se le informó a la señora MUÑOZ IDROBO sobre el desembolso del dinero correspondiente al crédito mencionado, con su respectivo soporte.
- h. Anexamos soporte en pdf (soporte mensajes) con los datos donde se informa a la cliente sobre el desembolso, mediante mensaje de texto



- i. Log transaccional en el que se detallen las operaciones realizadas a cargo del valor desembolsado del crédito mencionado, el cual debe contener como mínimo: CUS / VALOR / EMPRESA DESTINO / NIT O C.C. / ESTADO / BANCO AUTORIZADO / FECHA Y HORA CON MINUTOS Y SEGUNDOS / TICKET ID / NOMBRE DEL SERVICIO / NUMERO DE CUENTA DESTINO / y las DIRECCIONES IP desde donde se realizaron las operaciones denunciadas.
- i. Se anexa log transaccional.
- j. Los nombres de los usuarios con su respectiva identificación de nombre, cédula y cargo, correspondientes a las personas que accedieron a realizar consultas u otras actuaciones en el sistema de información de Av Villas relacionadas con los productos a nombre de la ciudadana JENNIFER MUÑOZ IDROBO, entre ellas, su cuenta de ahorros No. 134870687, durante los treinta (30) días anteriores al desembolso del plurimencionado crédito de libre inversión.
- j. Las 3 consultas en centrales de riesgo fueron realizadas por:

Nombre Completo: GHERALDIN OLAVE MOSQUERA
Identificación: 1143860720 –
Cargo: SUPERNUMERARIA. COMERCIAL JORNADA ADICIONAL

Fecha Consulta 2022/04/27 06:50:08 NM.
Usuario MVL128001143860720001143860720

Fecha Consulta 2022/04/27 06:51:26 NM.
Usuario OFI12811438607201143860720

Fecha Consulta 2022/04/27 06:51:58 NM.
Usuario OFI12811438607201143860720



- k. Las direcciones IP desde donde se realizaron conexiones al perfil de la denunciante JENNIFER MUÑOZ IDROBO, en la aplicación de banca virtual de la entidad Av Villas., desde el 27 de abril al 20 de mayo de 2022, señalando además fecha con hora, minutos y segundos, duración, y clase de acceso con sus correspondientes detalles.
- k. En los soportes anexos de las reclamaciones realizadas por la señora Jennifer Muñoz a través de nuestra CUR (Central Única de Reclamos) 12121692 / 12129905 / 12198073, se encuentra esta información.
- l. Envíen copia de la Investigación interna realizada por la entidad Av Villas a partir de la queja radicada por la denunciante – víctima JENNIFER MUÑOZ IDROBO.
- l. Anexos enviamos el resultado de la investigación a partir de las reclamaciones presentadas por la señora Jennifer mencionadas en el ítem anterior.

Conforme al Decreto 806 de junio 4 de 2020, artículo 11, adoptado como norma permanente por la ley 2213 de junio 13 de 2022, los oficios de embargo, desembargo o solicitudes de información también nos pueden ser remitidos al correo electrónico: embargoscaptacion@bancoavillas.com, a través del medio de recepción dedicado para la atención de estos requerimientos. Es importante reseñar que en todo caso el Banco AV Villas dispone de la dirección electrónica para notificaciones judiciales legalmente establecida: notificaciones@bancoavillas.com.

Cordialmente,

Jefatura Soporte Operativo de Embargos
Banco AV Villas

Copia a: 14014

Acuse de recibido

Anexos: Lo enunciado

Carmonan



Fecha de Solicitud

27/04/2022

Firma Electrónica Documentos solicitud de crédito

Ciudad CALI	Oficina 128	CHIPICHAPE	Jornada / Hora Atención 7:02:14p. m.
Titular JENNIFER MUNOZ IDROBO			
Tipo y No. Documento		Cedula de Ciudadania	1143834690
Productos Solicitados:		1281605935	
Atendido por:		1143860720	
Canal Oficina: Certifico la aprobación del vinculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que se relaciona en el presente formato.			
Canal Virtual: Confirmo que los datos ingresados en esta solicitud de producto(s) fueron diligenciados por mi voluntariamente.			

Documentos firmados por el cliente

1. Solicitud de Vinculación, Entrevista y Actualización Persona Natural
2. Solicitud de Productos Clientes Persona Natural
3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
4. Acuerdo para el uso de la OTP como factor de firma electrónica para formatos de vinculación, solicitud de productos o servicios, pagares electronicos, contratos, reglamentos y documentos electrónicos en favor del Banco, suscrito entre el Cliente y el Banco Comercial AV Villas S.A.

Ver reglamentos en www.avvillas.com.co

Nombre: AV VILLAS
 Issued by: Banco
 Comercial AVVILAS
 Expira: 2022/12/02
 11:52:26.00
 Clave Pública:



Cliente

No requiere
 visación, ya que
 el cliente se
 validó con firma
 electrónica

Huella



SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Fecha 2022 04 27

Tipo de Solicitante: Titular

Código Oficina: 128

INFORMACIÓN BÁSICA					
Tipo Identificación		Cedula de Ciudadania		Número de Identificación 1143834690	
Primer Nombre		Segundo Nombre		Primer Apellido	
JENNIFER				MUNOZ	
Sexo		Fecha Expedición Documento		Lugar Expedición Documento	
FEMENINO		2008 12 10		CALI	
Lugar de Nacimiento		Nacionalidad			
CALI		COLOMBIA			
Otro País de Nacionalidad		Fecha de Nacimiento		Estado Civil	
COLOMBIA		1990 11 28		SOLTERO	
No. personas a cargo		Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente			
0		FAMILIAR			
Barrio de Residencia		Dirección Residencia		Teléfono Residencia	
URIBE URIBE		CL 33B 17F 1 85		0	
Ciudad (Departamento) de Residencia			Número Celular		
CALI			3226453822		
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral			Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados
jeinn_02_19@hotmail.com					SECUNDARIA

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONÓMICA					
Actividad Económica Principal del Cliente		Fecha de Ingreso a la Empresa		Tipo de Contrato	
EMPLEADO PRIVADO		2014 04 10		INDEFINIDO	
Cargo		Act. Económica Empresa / Negocio			
EJECUTIVO SENIOR					
Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente			NIT Empresa / Negocio		
EFICACIA S.A			00800137960		
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio		Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio	
CALI		AV 5 N NO 20 N 38		6845252	
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus Ingresos?		Porcentaje de Participación		Si es Independiente / Transportador / Rentista de Capital	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		0 %		Fecha de Constitución Empresa/Negocio	
				Años de Experiencia	
				0	
				No. de Empleados	
				0	

INFORMACIÓN FINANCIERA			
INGRESOS MENSUALES		TOTAL EGRESOS MENSUALES	
		\$0,00	
Ingresos por Activ. Principal		Otros Ingresos (demostrables)*	
\$2.349.000,00		\$2.500.000,00	
TOTAL INGRESOS MENSUALES		TOTAL ACTIVOS	
\$4.849.000,00		\$90.000.000,00	
TOTAL PASIVOS		\$200.000,00	
*Detalle Otros Ingresos			
Es Residente Fiscal en el Exterior?		Posee Green Card en EEUU?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
Ha permanecido en EEUU al menos 31 días del año calendario o al menos 183 días durante los últimos 3 años?			
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			

OPERACIONES INTERNACIONALES			
Efectua Op. Internacionales			
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			
Tipo de Operación		Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación	
		Tipo de Producto	
		No. Producto	
		0000000000000000	
		Monto/Saldo Actual	
		\$0.00	
País		Ciudad	
Entidad		Moneda	

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS	
Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los Clientes de las Entidades Financieras:	
A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de mi actividad económica y no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.	
B) No admitire que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o lo adicione.	
C) Declaro que el origen de mis recursos provienen de: DEL SALARIO	
Es usted, o alguno de los siguientes relacionados [Cónyuge, compañero (a), hijo (s), padres (s), nieto (s), hermanos (s), abuelos (s), suegros (s), nuera (s), yernos (s)]:	
A. Una persona expuesta políticamente por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo relacionado en el Decreto 1674 de 2016* NO	
B. Un representante legal de alguna organización internacional? NO	
C. Una persona que goce de reconocimiento público? NO	
* Funcionarios públicos de la rama ejecutiva, legislativa y judicial con capacidad decisoria; representantes legales, presidentes, directores, y tesoreros de partidos y movimientos políticos u otra forma de asociación política reconocida por la ley; directores y tesoreros de patrimonios autónomos o fidecomisos que administren recursos públicos.	

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		
Dirección de Correo Electrónico _____		
Dirección de Residencia <u> X </u>		
Dirección Laboral _____		

AUTORIZACION PARA CONSULTA, ALMACENAMIENTO, REPORTE, INTERCAMBIO, PROCESAMIENTO Y OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS FINANCIEROS, CREDITICIOS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y PROVENIENTES DE TERCEROS PAISES

Con la firma que impongo en este Formulario, en mi calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las demás autorizaciones otorgadas, autorizo de manera expresa, irrevocable y permanente a AV Villas o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario a cualquier título, o cualquier calidad frente a mí como titular de la información, en adelante Las Entidades Autorizadas para que: 1) Soliciten, consulten, compartan, intercambien, informen, reporten, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), mi endeudamiento, y el nacimiento, modificación y extinción de mis derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación realizada o que llegare a celebrarse o realizarse con cualquiera de Las Entidades Autorizadas. 2) Almacenen y conserven la información mencionada anteriormente, así como datos atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. 3) El mismo tratamiento mencionado en los numerales anteriores, podrán dar las Entidades Autorizadas en relación con mis datos e información personal que haya suministrado a terceros con los que haya establecido un contrato o celebrado una operación, cuyos derechos hayan sido adquiridos por las Entidades Autorizadas a cualquier título.

Las Entidades Autorizadas podrán dar a mi información y datos personales el tratamiento autorizado, con la finalidad de mantener actualizada mi información ante entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos; tomar decisiones en cuanto a otorgarme o no productos o servicios y mantener o terminar alguna relación comercial e informar al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y provenientes de terceros países.

Así mismo, autorizo para que se transfiera a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicios de impuestos Internos de Estados Unidos) y autoridades competentes según la "Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal" aprobada por el Consejo de Europa y los países miembros de la OCDE, información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados o autoridades o agencias extranjeras. Declaro que conozco y acepto que los reportes negativos que las Entidades Autorizadas realicen, pueden generar consecuencias negativas en mi acceso al crédito y demás servicios financieros, y que la permanencia de mi información en los Operadores de Información y Riesgo y demás entidades que administren bases de datos corresponde a lo determinado por el ordenamiento jurídico. Conozco el derecho que me asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que se confieren a AV VILLAS.

INFORMACION Y AUTORIZACIONES

Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con el Banco. **SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN GENERAL:** 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y aceptado, se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto a su disposición y que mantiene en la página avillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establezca la ley y, en su defecto, la prevista en los mismos reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas en el reglamento puesto a su disposición y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios que el Banco informará a través de la página avillas.com.co; las modificaciones se informarán por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En caso de incumplimiento del Cliente en algún producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, el Reporte Anual de Costos Totales y el de VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avillas.com.co. La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que el Cliente registre. 7) El Cliente se obliga a informar al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de ingreso necesarios o que sustenten la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y a actualizar la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. En caso de incumplimiento, autoriza a que Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Pública Expuesta, a declarar esta connotación y a suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga a entregar la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia fiscal así como la demás información que se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco; de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalitrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidos huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El Cliente autoriza al Banco para debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. **SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO:** AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El Seguro de Depósito ampara los productos que establece la ley, en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco: depósitos en cuenta de ahorro, CDT's, depósitos en cuenta corriente y servicios bancarios de recaudo. Los depositantes son beneficiarios del Seguro de Depósito que otorga FOGAFIN, por el sólo hecho de la apertura del producto amparado, hasta la cobertura máxima que fija la ley. El detalle de este seguro está disponible en la página web del Banco y en www.fogafin.gov.co. **SOBRE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO:** 1) El Cliente está obligado a pagar y autoriza al Banco a cobrar los valores por avalúos, estudios de crédito y estudios de títulos necesarios para analizar la viabilidad de la solicitud de préstamo, a las tarifas que se mantienen publicadas en la página avillas.com.co. Cuando los avalúos deban ser actualizados, el Cliente se obliga a suministrarlos al Banco dentro de los 8 días siguientes a la solicitud que éste formule; de no hacerlo o si los avalúos no cumplen con los requisitos legales, el Banco podrá acelerar el plazo u ordenarlo por cuenta del Cliente quedando éste obligado a prestar la colaboración que sea necesaria; el costo del avalúo deberá ser pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la realización de aquel, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(de los) avalúo(s). El Cliente está obligado a permitir las visitas y facilitar los avalúos requeridos. 2) Los Clientes deudores deben constituir los seguros de vida, incendio y terremoto y demás que el Banco determine como obligatorios según su política de crédito. Tanto las primas de los seguros como los costos y gastos de la constitución y cancelación de las garantías están a cargo del Cliente. 3) La comunicación sobre las condiciones de aprobación de los créditos distintos a los hipotecarios, será informada únicamente a través de correo electrónico o mensaje al teléfono móvil registrado por el Cliente. 4) Salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado total o parcial del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 880 SMLMV o la suma que establezca la ley, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepago. Si el Cliente posee varios créditos que sumados superen 880 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 5) El Cliente puede elegir si los pagos anticipados abonan a capital para disminuir el plazo o disminuir el valor de la cuota de la obligación, informándolo al momento de efectuar el pago o en otro documento tal como la autorización de descuento (libranza) la cual forma parte del contrato de mutuo. 6) En caso de incumplimiento de alguna de las cuotas de un crédito, AV VILLAS podrá acelerar el plazo de éste. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de una obligación, AV VILLAS podrá hacer exigible las demás obligaciones a cargo del Cliente, aun cuando éstas se encuentren al día. 7) El solicitante puede suscribir los contratos, pagarés, autorizaciones de descuento (libranza) y demás documentos requeridos por el perfeccionamiento del contrato respectivo, una vez AV Villas le comunique la disposición de otorgar el producto o servicio. No obstante, el Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir junto con esta solicitud tales documentos, bajo el entendido que tendrán efecto sólo si el Banco le comunica la decisión de otorgar el producto o servicio. 8) El Banco podrá aprobar el(los) crédito(s) por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis respectivo. 9) En los créditos en los que el Banco otorgue periodos de gracia, o créditos que entre la fecha del desembolso y la fecha de pago escogida por el Deudor transcurran más de treinta días, podrá aplicar un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho periodo. 10) En caso de que el desembolso del crédito que el Banco otorgue esté gravado por GMF u otro y el Cliente no lo pague, AV Villas lo hará por cuenta del Cliente y el valor de dicho gravamen constituirá un crédito a cargo del Cliente que se cobrará y éste pagará en los mismos términos y condiciones que la obligación que lo origina. 11) El Banco aplicará las siguientes fechas de vencimiento: a) En crédito hipotecario: (i) Si el desembolso se realiza entre el 25 y el 30 o 31, el primer vencimiento será el día 1 del segundo mes siguiente al del desembolso y así sucesivamente el día 1 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa en fechas distintas a las mencionadas en el numeral anterior la fecha de pago será cada mes vencido desde la misma fecha del desembolso. (b) En Creditivillas, si el Solicitante no indica el día de cada mes para el pago de la cuota, dicha fecha será la siguiente: (i) Si el crédito se desembolsa entre el día primero y el día dieciséis, la fecha del primer pago será el día 16 del mes inmediatamente siguiente y así sucesivamente el día 16 de cada mes; (ii) si el crédito se desembolsa entre el día 17 y el día 30 o 31, la fecha del primer pago será el día 2 del segundo mes siguiente al de otorgamiento y así sucesivamente el día 2 de cada mes. **SOBRE LOS SEGUROS QUE AMPARAN LOS CRÉDITOS:** 1) Las condiciones de cada una de las pólizas de seguro requeridas por el Banco y de las que el Banco ha tomado por cuenta de sus Deudores son las que se le han informado y que se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. El Cliente está en plena libertad de adherirse a las pólizas colectivas suscritas por el Banco por cuenta de sus deudores o contratarlas libremente con Compañía de Seguros de su elección. 2) En las pólizas colectivas, el costo de los seguros está sujeto al resultado de las licitaciones que realice el Banco, en cumplimiento de la normativa vigente. Los costos actuales son los informados al Cliente y que se encuentran publicados en la página avillas.com.co. 3) En los seguros de vida, la Base Asegurada es la siguiente según el tipo de crédito: i) En los créditos hipotecarios, el seguro de vida se debe constituir de acuerdo con el porcentaje de ingresos demostrados por cada titular. La suma del valor asegurado de todos los titulares de crédito debe corresponder como mínimo al 100% del valor de la deuda. No obstante, los titulares pueden incrementar el porcentaje asegurado al 100% de la deuda para cada uno. ii) En el crédito empresarial el valor asegurado es el 100% del saldo de la deuda del titular. iii) Para el crédito educativo el valor asegurado debe corresponder al monto desembolsado en cada periodo académico más el saldo de deuda vigente del mismo crédito existente a la fecha del nuevo desembolso. iv) Para los créditos de consumo y libranza el valor asegurado es el del monto del préstamo, durante toda la vigencia del mismo. v) En tarjeta de crédito, el valor asegurado es el saldo de la deuda incluyendo el saldo por utilidades de las tarjetas amparadas. 4) Para el seguro de incendio y terremoto el valor asegurado de los inmuebles hipotecados o en leasing, debe ser el valor comercial de la parte destructible excluyendo el valor del lote de acuerdo con el avalúo, el cual estará sujeto a la actualización establecida por la Superintendencia Financiera. 5) Para el seguro de todo riesgo contratista, el valor asegurado corresponderá al presupuesto de obra. 6) Las pólizas individuales que contrate el cliente por su cuenta para ser endosadas al Banco, deben ser entregadas en cualquier oficina a nivel nacional, cumpliendo los requisitos establecidos y que pueden ser consultados en la página web del Banco. **SOBRE LA POLÍTICA DE COBRANZA:** En caso de incumplimiento de la(s) obligación(es) a cargo del Cliente, el Banco realiza gestiones de cobranza desde el primer día de incumplimiento, directamente y a través de terceros, con la política y las tarifas a cargo del Cliente, que el Banco suministra y mantiene a disposición en la página avillas.com.co



SOLICITUD DE PRODUCTOS CLIENTES PERSONA NATURAL

614 COL-IM2-096-V4

SOLICITUD DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL	
Tipo de Solicitante	Titular

Código Oficina: 128 Fecha: 2022 04 27

INFORMACIÓN BÁSICA			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
JENNIFER		MUNOZ	IDROBO
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Garantía Ofrecida	
Cedula de Ciudadania	1143834690	Firma personal	

ROTATIVO	Tipo de Producto	Periodo Pago de Cuota	Plazo Compra Cartera (meses)	Cuota Solicitada (Aplica para T.C Facilísima):

CONSUMO	Tipo de Producto	Destino	Valor Solicitado	Deseo cancelar la cuota de mi crédito el día de cada mes:	Plazo (meses):
		Credivillas	Gastos personales	\$ 15193435	17

ORDEN DE GIRO	Autorizo al Banco AV Villas para que el dinero producto del préstamo que solicito, si es aprobado, sea desembolsado en la forma que indico a continuación:			
	Tipo de Desembolso	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta	Nombre de Entidad Bancaria
	Abono en cuenta Desde oficina	Ahorros	134870687	

COMPRA DE CARTERA / ACUERDO COMERCIAL	Autorizo al Banco AV Villas para que el crédito que se me otorgue sea desembolsado mediante cheque(s) de gerencia o transferencia interbancaria (solo aplica para Tarjeta de Crédito) para pagar el(los) siguiente(s) créditos(s) o a las cuentas autorizadas para el convenio: TC=Tarjeta de Crédito; DE=Dinero Extra; CRE=Credivillas; LIB=Libranza						
	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge	
	1.	0000000010002738	DALE PLAY -MASIVO LIBRE INVERSION		7.		
	2.				8.		
	3.				9.		
	4.				10.		
	5.				11.		
6.				12.			

TIPO DE VIVIENDA	Familiar	Valor Canon Arrendamiento
		\$ 0

DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS	Bienes Raíces	Tipo de Inmueble 1	Dirección inmueble 1	Ciudad inmueble 1	Valor Comercial inmueble 1
		Sin activos			
		Tipo de Inmueble 2	Dirección inmueble 2	Ciudad inmueble 2	Valor Comercial inmueble 2
Vehículos	Clase de Vehículo 1	Valor Comercial Vehículo 1	Clase de Vehículo 2	Valor Comercial Vehículo 2	
	Motos	4500000		0	

REFERENCIAS	Referencia Personal	Nombres y Apellidos	Teléfono Fijo	Celular	Ciudad
		JHOANY ORTIZ	0	3146481916	CALI
	Referencia Familiar	Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo	Celular
		MARIA IDROBO	Padre-Madre	0	3166948658
Dirección		Ciudad			
	CLL 33B N17F1- 85	CALI			
	Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo	Celular	
	GUILLERMO MUNOZ	Padre-Madre	0	3178269060	

SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN PÓLIZA DE VIDA (Deudor)

Nota Importante:

1. **No firme sin antes leer y entender el siguiente contenido.**

2. **La falta de veracidad en la declaración sobre su estado de salud, produciría la nulidad del contrato de seguro (Artículos 1058 y 1158 de Código de Comercio), consideración que usted acepta por medio de este documento:**

	Si	No		Si	No
1. Su estado de salud es normal?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. Sufre o ha sufrido enfermedades crónicas, síntomas, adicciones o vicios que incidan sobre su estado en salud?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Padece o ha padecido enfermedades tales como: enfermedades congénitas, cardíacas, vasculares, renales, neurológicas, psiquiátricas, pulmonares, trastornos inmunológicos, VIH - SIDA, hipertensión arterial de cualquier grado, cáncer, tumores, cirrosis, diabetes o hiperglicemia de cualquier grado o enfermedad diferente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	5. Le han prescrito medicamentos para consumir habitualmente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Ha sido sometido o le han programado tratamientos o intervenciones quirúrgicas en razón a enfermedades tales como las enunciadas anteriormente o por dolencias directamente relacionadas con ellas en forma causal o consecencial?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	6. Se le han dictaminado alguna disminución en su capacidad laboral o funcional?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
			7. Ejerce actividades, ocupación o profesión ilegales o fuera de los marcos de las normas legales?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Si padece o ha padecido alguna enfermedad de las mencionadas anteriormente o diferente, ha sido intervenido quirúrgicamente, se le ha diagnosticado con cualquier enfermedad, o le han prescrito medicamentos, favor aclarar y determinar el médico tratante y su número telefónico:

En este caso la constitución del seguro queda supeditada a la aprobación previa y expresa por parte de la Aseguradora.

Autorización:

Autorizo expresamente a los médicos, hospitales, clínicas e instituciones de salud, para suministrar a la(s) compañía(s) de seguros de vida que ampare(n) los deudores del Banco, copia de los documentos y todos los datos que posean sobre mi estado de salud, antes o después de mi fallecimiento. Así mismo, autorizo a dicha compañía de seguros para que informe y consulte a las bases de datos, aspectos que puedan ser de su interés en relación con el contrato de seguros celebrado o que se vaya a celebrar.

El primer beneficiario en caso de siniestro será el Banco Comercial AV VILLAS S.A, hasta el monto de sus respectivos derechos e intereses. En caso de generarse algún excedente en la indemnización de la reclamación los beneficiarios designados son:

Beneficiario	No. de Identificación	Parentesco	
MARIA NORELIS IDROBO BURITICA	31990935	PADRE MADRE	100 %
Beneficiario	0	Parentesco	0 %
Beneficiario	0	Parentesco	0 %

Como Titular del crédito, imparto las autorizaciones expresas e irrevocables al Banco AV Villas tal como se describe en las siguientes cláusulas

CONDICIONES DE LA(S) OPERACIÓN(ES): 1) El Banco informará al Cliente la aprobación del crédito y las condiciones a través de llamada telefónica, o mensaje vía correo electrónico o al teléfono móvil (SMS) que haya registrado al momento de la vinculación o de la actualización de datos, o a través de cualquier otro medio que el Banco adopte a futuro. 2) El Banco desembolsará el crédito al(a los) destinatario(s) relacionado(s) en esta solicitud, mediante los siguientes mecanismos acorde con lo indicado por el cliente así: en cuenta, Cheque, Cuenta desde oficina o ACH. En caso de que el Cliente no haya relacionado cuenta(s) bancaria(s) destino o la(s) transferencia(s) sea(n) rechazada(s) por cualquier causa tales como bloqueo o información errada, el Banco desembolsará el crédito mediante cheque(s) de gerencia, siendo obligación y responsabilidad del Cliente acercarse a cualquiera de las oficinas del Banco a reclamarlo(s) de manera personal o mediante autorizado debidamente constituido y acreditado. 3) En las operaciones para compra de cartera el Banco realizará la transferencia bancaria o girará el(los) cheque(s) por el(los) valor(es) indicado(s) por el Cliente; no obstante si la(s) suma(s) adeudada(s) fuere(n) inferior(es) y el pago es rechazado, el Banco repondrá el(los) cheque(s) por uno equivalente al saldo de la compra de cartera y otro por la diferencia a favor del Cliente. 4) Si el crédito otorgado es de libranza y su destino es pagar créditos de esta misma naturaleza, el Cliente se obliga a informar a su pagador sobre la cancelación de estos últimos con el fin de evitar el doble descuento de nómina. 5) El Gravamen a los Movimientos Financieros que se cause, corresponde pagarlo al Cliente siendo el Banco el Agente Retenedor. En tal virtud, este gravamen se cobrará como un mayor valor del crédito otorgado. 6) Las comisiones, impuestos, y gastos que se generen por las operaciones que para cumplir estas instrucciones deba realizar el Banco, deben ser pagadas por el Cliente como un mayor valor del crédito otorgado. **AUTORIZACIONES:** 1) El Cliente ratifica las autorizaciones conferidas al Banco al momento de la vinculación y/o actualización de sus datos, en los términos y condiciones consignados en dichos documentos, tales como las referidas a: i) La compensación de las sumas adeudadas con cualquier depósito que a cualquier título mantenga el Banco; ii) La consulta, procesamiento, reporte y demás tratamientos de sus datos personales e información financiera, comercial y proveniente de terceros países a operadores de bases de datos, centrales de riesgo y demás fuentes y para fines comerciales, ofrecimiento de productos por parte del Banco y de sus aliados comerciales, compartir información con aliados comerciales y con su matriz y envío de publicidad. 2) El Cliente manifiesta y autoriza expresamente al Banco para transferir a cualquier título y bajo cualquier negocio jurídico el(los) crédito(s) que se derive(n) del desembolso de la(s) operación(es) que otorgue sin necesidad de notificación ni autorización previas; en consecuencia, el adquirente será el nuevo acreedor de la(s) obligación(es) quien podrá ejercer los derechos que le asisten en tal calidad y ante él podrá ejercer los derechos como consumidor financiero. El nuevo acreedor podrá tratar mis datos personales y hacer los reportes ante las centrales de riesgo y demás operadores de información, en las mismas condiciones en que he autorizado al Banco.

AUTORIZACIÓN DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo al Banco AV Villas a debitar parcial o totalmente el valor de las obligaciones a mi cargo, de la(s) cuenta(s) que tenga a mi nombre o específicamente de la cuenta número:

*El firmante de esta solicitud autoriza al Banco AV Villas a debitar de su cuenta de Ahorros / AFC / Corriente, el(los) valor(es) de la(s) cuota(s) que corresponde(n) a cada obligación a su cargo en los vencimientos correspondientes.

*Los débitos se realizan sobre el saldo efectivo que posee el titular en su Cuenta de Ahorro / AFC / Corriente. En caso de no poseer saldo disponible por el valor de la(s) cuota(s), se compromete a cancelar, al Banco AV Villas, el valor de la(s) misma(s) más los costos por mora que se generen a la fecha de pago.

No. Documento Identificación Asesor Comercial

1143860720



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CLI-MX13-049-V6

432

En calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las autorizaciones previamente otorgadas, autorizo de manera expresa y previa sin lugar a pagos ni retribuciones a AV VILLAS, a sus sucesores, cesionarios a cualquier título o a quien represente los derechos, para que efectúe el Tratamiento mis Datos Personales de la manera y para las finalidades que se señalan a continuación. Para efectos de la presente autorización, se entiende por "Datos Personales" la información personal que suministre por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a, aquella de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, sensible (tales como mis huellas, imagen, voz, entre otros), técnico y administrativo, privada, semiprivada o de cualquier naturaleza, pasada, presente o futura, contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones. Así mismo, autorizo a AV VILLAS para que efectúe Tratamiento de mis Datos Personales con y ante entidades de consulta de bases de datos o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. Es entendido que dentro de las entidades a que se refiere esta autorización, se incluyen también las entidades públicas o que presten servicios públicos (tales como notarías, Registraduría Nacional del Estado Civil, Contraloría, Procuraduría, DIAN, Oficinas de Registro), cajas de compensación, Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías y Operadores de Información a través de las cuales se liquidan cesantías, aportes de seguridad social y parafiscales (tales como Aportes en Línea, SOI, SIMPLE).

Se entiende por "Tratamiento" el recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar, y en general, efectuar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre mis Datos Personales en medios físicos, digitales, electrónicos o por cualquier otro medio.

La autorización que otorgo por el presente medio para el Tratamiento de mis Datos Personales tendrá las siguientes finalidades: a) Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos. Esta autorización para el Tratamiento de mis Datos Personales se hace extensiva a las entidades subordinadas de AV VILLAS, su matriz y las entidades subordinadas o vinculadas de su matriz o ante cualquier sociedad en la que éstas tengan participación accionaria directa o indirectamente (en adelante "LAS ENTIDADES AUTORIZADAS"). b) Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos: i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en AV VILLAS o en cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz, iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con AV VILLAS o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con AV VILLAS y/o terceros. v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar AV VILLAS, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades, vi. Conocer información acerca de mi manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos, tarjetas de crédito, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general, del cumplimiento y manejo de mis créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros. vii. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude y otras actividades ilegales, viii. Dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, ix. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso, x. Implementación de software y servicios tecnológicos. Para efectos de lo dispuesto en el presente literal b, AV VILLAS en lo que resulte aplicable, podrá efectuar el Tratamiento de mis Datos Personales ante entidades de consulta, que manejen o administren bases de datos para los fines legalmente definidos, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. c) Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por AV VILLAS o por cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida, d) Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos, e) Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir extractos, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales. f) Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes. g) Validar información con las diferentes bases de datos de AV VILLAS, de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexas, y/o cumplir con obligaciones legales. H) Para que mis Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba. Los Datos Personales suministrados podrán circular y transferirse a la totalidad de las áreas de AV VILLAS incluyendo proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos callcenters, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemarketing y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de AV VILLAS, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, cobranza, entre otros. En consecuencia, como Titular del Dato entiendo y acepto que mediante la presente autorización concedo a estos terceros, autorización para acceder a sus Datos Personales en la medida en que así lo requieran para la prestación de los servicios para los cuales fueron contratados y sujeto al cumplimiento de los deberes que les correspondan como encargados del Tratamiento de mis Datos Personales. Igualmente, autorizo a AV VILLAS para compartir mis Datos Personales con las entidades gremiales a las que pertenezca la entidad, para fines comerciales, estadísticos y de estudio y análisis de mercadeo. Es entendido que las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras mencionadas anteriormente ante las cuales AV VILLAS puede llevar a cabo el Tratamiento de mis Datos Personales, también cuentan con mi autorización para permitir dicho Tratamiento. Adicionalmente, mediante el otorgamiento de la presente autorización, manifiesto: (i) que los Datos Personales suministrados son veraces, verificables y completos, (ii) que conozco y entiendo que el suministro de la presente autorización es voluntaria, razón por la cual no me encuentro obligado a otorgar la presente autorización, (iii) que conozco y entiendo que mediante la simple presentación de una comunicación escrita puedo limitar en todo o en parte el alcance de la presente autorización para que, entre otros, la misma se otorgue únicamente frente a AV VILLAS pero no frente a LAS ENTIDADES AUTORIZADAS y (iv) haber sido informado sobre mis derechos a conocer, actualizar y rectificar mis Datos Personales, el carácter facultativo de mis respuestas a las preguntas que sean hechas cuando versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños, niñas o adolescentes, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la autoridad competente por infracción a la ley una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante AV VILLAS, revocar la presente autorización, solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y ejercer en forma gratuita mis derechos y garantías constitucionales y legales. AV VILLAS informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad en esta materia, la cual puede ser consultada en www.avvillas.com.co. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a la carrera 13 No. 26 A-47 de Bogotá D.C., usar la línea de servicio al cliente que se encuentra en nuestra página web y a la Defensoría del Consumidor Financiero de AV VILLAS.



ACUERDO PARA EL USO DE LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA FORMATOS DE VINCULACIÓN, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN FAVOR DEL BANCO, SUSCRITO ENTRE EL CLIENTE Y EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

De una parte, EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. institución financiera con domicilio principal en la Ciudad de Bogotá, identificada con NIT 890035827-5, tal como se acredita en el Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera y quien para los efectos del contrato se denominará EL BANCO y de otra parte, la persona cuyos generales y firma figuran en el presente Documento Electrónico, en adelante EL CLIENTE, han decidido celebrar el presente Acuerdo de Uso de la OTP como Firma Electrónica de Documentos Electrónicos tales como Formatos de Vinculación al Banco, solicitud de Productos y Servicios, Pagarés Electrónicos, Contratos, Reglamentos y en general Documentos en favor del BANCO y el cual se regirá por las siguientes CLÁUSULAS:

PRIMERA: DEFINICIONES. LAS PARTES convienen la definición de los siguientes términos para efectos del presente Acuerdo, los cuales podrán ser utilizados en singular y en plural.

ACREEDOR: Es el Banco Comercial AV Villas S.A. cuando ha entregado al Cliente Deudor dinero a título de mutuo comercial con intereses y en favor de quien se otorga el Pagaré Electrónico. Tendrán el mismo carácter de Acreedor a quien el Banco endose el Pagaré y/o los derechos en él incorporados y esté registrado en la Anotación en Cuenta.

ACUERDO SOBRE EL USO DEL MECANISMO DE FIRMA ELECTRÓNICA: Este es el documento que consigna el Acuerdo de voluntades mediante el cual se estipulan las condiciones legales y técnicas a las cuales se obligan LAS PARTES para Firmar Documentos Electrónicos incluyendo Pagarés Electrónicos, mediante el uso del intercambio electrónico de datos.

ANOTACIÓN EN CUENTA: Registro que se efectúa de los derechos y saldos en favor del BANCO, de su endosatario o sucesor a cualquier título, correspondiente al Pagaré Electrónico, el cual es llevado por el Depósito Central de Valores (DECEVAL) en los términos de la ley 964 de 2005 y el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los modifiquen o sustituyan

CLIENTE: Persona natural con la que EL BANCO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y/o servicios, en desarrollo de su objeto social.

DECEVAL: Depósito Centralizado de Valores.

DEUDOR: Es la persona natural obligada al pago al BANCO, de las sumas correspondientes en los términos consignados en el Pagaré Electrónico que ha Firmado Electrónicamente con OTP, en favor del BANCO.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Documento o elemento contenido de información que es generado, producido, recibido, almacenado y comunicado por medios electrónicos, que puede permanecer en estos medios durante su ciclo de vida y es producido en el desarrollo de sus actividades o funciones propias del objeto social del BANCO.

FIRMA ELECTRÓNICA. Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, en virtud del presente Acuerdo y que es equivalente a la Firma Manuscrita.

FIRMANTE. Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio.

OTP (One-Time Password): Firma Electrónica de una persona natural, consistente en una clave criptográfica única creada a partir de datos propios del Firmante, que permite identificarlo como Firmante y aceptante de un Documento Electrónico, válida solo para una autenticación.

SEGUNDA: OBJETO. El presente documento tiene por objeto acordar entre LAS PARTES, que con la OTP digitada en un Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que autorice EL BANCO, el Cliente podrá firmar electrónicamente Documentos Electrónicos relacionados con Formatos de vinculación, Solicitud de productos o solicitud de servicios, Contratos, Reglamentos y en general Documentos Electrónicos en favor del BANCO. LAS PARTES acuerdan además que El Cliente Deudor podrá además firmar Electrónicamente con una OTP, Pagaré Electrónico cuya creación y aceptación se hace de conformidad con lo previsto en el Decreto 2364 de 2012, que modificó el Decreto 2555 de 2010, cuya Anotación en Cuenta se hará por DECEVAL. Para ello el Cliente manifiesta ser plenamente capaz, por lo que puede adquirir obligaciones y ejercer derechos ante el BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., estando interesado en vincularse al Banco y realizar una solicitud de un producto y/o servicio al BANCO, utilizando la OTP como firma electrónica.

TERCERA: EQUIVALENCIA FUNCIONAL DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO FIRMADO CON LA OTP. El Documento de vinculación al BANCO, la solicitud de productos o servicios, los Contratos, Reglamentos o Documentos Electrónicos en favor del Banco podrán ser Firmados Electrónicamente por el Cliente con la OTP, una vez se realice el proceso de validación de su identidad, teniendo en cuenta que tiene los mismos efectos que su firma manuscrita y confiere al BANCO los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en el Decreto 2364 de 2012. En consecuencia, el Cliente reconoce cada documento que se genere o firme, con su OTP. De igual manera el Cliente Deudor reconoce que el Pagaré Electrónico Firmado Electrónicamente con una OTP, tiene los mismos efectos y confiere al Acreedor los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en los artículos 619 y siguientes del Código de Comercio y demás normas legales aplicables a los Pagarés como título valor.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FIRMA ELECTRÓNICA CON OTP PARA VINCULACIÓN AL BANCO, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS O DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: La OTP es una clave criptográfica única que vincula al Cliente Deudor con un Documento Electrónico o con un Pagaré Electrónico otorgado a la orden del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A, ya que se genera con datos exclusivos del firmante. Esta OTP no podrá ser utilizada para ningún otro fin como por ejemplo transacciones u operaciones con EL BANCO. Para la Firma Electrónica de Documentos, incluyendo Pagaré Electrónico con OTP, LAS PARTES acuerdan el siguiente procedimiento: 1) Cuando el Cliente solicita un producto, servicio al BANCO, debe registrar el número de teléfono móvil y su correo electrónico en los que recibirá la OTP y posteriormente la representación digital del Pagaré Electrónico y de los Documentos Electrónicos una vez hayan sido firmados. EL CLIENTE garantiza que dicho número de teléfono móvil está bajo su personal custodia y que lo mantiene consigo en el momento de firma de cualquier Documento, incluyendo el Pagaré Electrónico. 2) El BANCO realizará sus procedimientos de identificación del Cliente. 3) EL BANCO le mostrará al Cliente Deudor en una pantalla del dispositivo electrónico dispuesto para el efecto, el texto de los Documentos Electrónicos incluyendo el Pagaré Electrónico, éste último que será firmado con espacios en blanco y las instrucciones para su diligenciamiento. 4) Acto seguido, el sistema del BANCO atendiendo la instrucción del CLIENTE, genera la OTP que le será enviada al teléfono móvil registrado, a través de un mensaje de texto o un mensaje de voz. La OTP es generada a partir de dos semillas criptográficas, la primera compuesta del número de cédula y un número aleatorio del sistema y la segunda, a partir del número de solicitud del producto o del crédito del firmante y un número aleatorio. Dicha OTP no es almacenada en los sistemas de información del BANCO, sino cifrada con un algoritmo y llave criptográfica única para este propósito. De esta manera se garantiza la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la OTP como método de Firma Electrónica. 5) EL CLIENTE después de haber recibido la OTP en el teléfono celular, dispondrá de 5 minutos para Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico con sus correspondientes instrucciones, digitando la OTP en el PIN PAD o a través del Dispositivo Móvil o cualquier otra herramienta que ponga disposición del Deudor. LA OTP digitada por el Cliente en el PIN PAD o en el Dispositivo electrónico habilitado para el efecto, es cifrada por los sistemas del BANCO para comparar el resultado con el código almacenado en los sistemas del BANCO. Si el número de la OTP ingresada no es válido, EL CLIENTE solo tendrá dos intentos más, ocurrido lo cual si la Firma no es exitosa, se anulará la OTP y el Cliente deberá solicitar la generación de una nueva OTP para poder Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico. 6) Si el proceso de validación de Firma Electrónica con OTP es exitoso, el Documento Electrónico quedará firmado y para el caso del Pagaré Electrónico quedará Firmado Electrónicamente con un certificado digital emitido por DECEVAL - a través de una Certification Authority propia de DECEVAL para el firmante, vinculando dentro de la Firma el código criptográfico de la OTP cifrada que incluirá además un hash calculado con algoritmo seguro que tendrá en cuenta los datos del proceso de solicitud del producto, así como lo són como la fecha y hora, de Firma en el PIN PAD, Oficina de radicación de crédito, datos del Firmante y código de Pagaré.



Se realizará además un Estampado Cronológico de la Firma utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. Posteriormente el Pagaré Electrónico, será firmado por DECEVAL, con Certificado Digital Emitido y Firmado por una Certification Authority Abierta y certificada por la ONAC, utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. El Certificado Digital de DECEVAL será renovado indefinidamente durante la vigencia del Pagaré Electrónico para garantizar la longevidad de la Firma Digital. La copia representativa del Pagaré Firmado Electrónicamente, le será enviada simultáneamente al CLIENTE, al correo electrónico registrado. El Pagaré Electrónico será custodiado por DECEVAL, de conformidad con lo previsto en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La Firma Electrónica puede ser verificada en cualquier momento a través del código criptográfico de la OTP y algoritmos de criptografía asimétrica y SHA-256 que fueron utilizados para generar la Firma Electrónica.

QUINTA: CUSTODIA DEL DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE EN FAVOR DEL BANCO: Los documentos de vinculación al BANCO, la solicitud de productos y/o servicios, los Contratos, Reglamentos y demás Documentos Electrónicos Firmados Electrónicamente en favor del BANCO, serán custodiados por EL BANCO.

SEXTA: CUSTODIA DEL PAGARÉ ELECTRÓNICO CON FIRMA ELECTRÓNICA: El Pagaré Electrónico será custodiado y administrado, a solicitud del BANCO como Depositante Directo, en DECEVAL, actividades que se cumplirán de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 3690 de 2010 que modificó el Decreto 2555 del mismo año, demás disposiciones legales aplicable y el contrato de depósito de títulos valores suscrito entre EL BANCO y DECEVAL.

SÉPTIMA: CERTIFICADO DE ANOTACIÓN EN CUENTA: La Anotación en Cuenta será llevada por DECEVAL y de acuerdo con la ley 964 de 2005 y demás normas legales, será constitutiva de los derechos del BANCO. En consecuencia, la Creación, Emisión o transferencia del Pagaré Electrónico se perfeccionará mediante la Anotación en Cuenta. Quien figure en los asientos del registro electrónico que lleva DECEVAL es titular del valor al cual se refiera dicho registro. El BANCO, su endosatario, cesionario o quien ostente la calidad de acreedor harán exigibles los derechos derivados del Pagaré Electrónico mediante el certificado que expida DECEVAL en el que consten los derechos representados mediante Anotación en Cuenta. Dicho certificado prestará mérito ejecutivo.

OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA. EL CLIENTE se compromete a: 8.1. Leer y verificar el Documento Electrónico o Pagaré Electrónico que se le presente para Firma. 8.2. Colocar la OTP solamente en el Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que EL BANCO autorice para efectos de la Firma Electrónica. 8.3. Mantener actualizados en todo momento los datos del celular personal y correo electrónico. 8.4. No conservar escrita la OTP en fuente alguna tal y como en mensajes de texto, datos u otros almacenados en su teléfono celular, ni compartirla con terceros. 8.5. Reportar en forma inmediata cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo la seguridad de la OTP. 8.6. No intervenir el sistema operativo del celular para efectuar cambios o reformas al software del equipo o prestar el equipo a terceros.

NOVENA: OBLIGACIONES DEL BANCO. EL BANCO se compromete a: 9.1. Cumplir las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo. 9.2. Poner a disposición del usuario los elementos tecnológicos necesarios para realizar el procedimiento de Firma Electrónica de Documentos Electrónicos con la OTP.

DÉCIMA: MEDIOS DE PRUEBA: Las partes acuerdan que los mensajes de texto, logs, correos electrónicos, y, en general, cualquier registro y/o archivo computacional, electrónico, informático o telemático del BANCO, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación del CLIENTE, autorizando el CLIENTE al BANCO para reproducirlas y, en general, tratarlas. EL BANCO podrá reproducir, mostrar y/o exhibir los mismos sólo en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control o fiscalizador y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no. EL CLIENTE no podrá impugnar o negar una instrucción dada al BANCO a través de los mecanismos antes indicados.

DÉCIMA PRIMERA: NO REPUDIO. La OTP vincula al Cliente con el Formato de Vinculación, las solicitudes de productos o servicios, contratos, reglamentos y cualquier Documento Electrónico en favor del BANCO, ya que la Firma Electrónica se genera con la OTP que contiene datos criptográficos exclusivos del Firmante, la cual es única y vincula a cada CLIENTE con los documentos mencionados, y cuya confirmación la efectúa el mismo CLIENTE ingresando la OTP a través del Pin Pad o en un dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. Al ser un dato criptográfico exclusivo del Cliente, éste no es modificable por EL BANCO, ni ningún tercero e incluso ni por el mismo CLIENTE, luego de haberse cumplido el procedimiento de Firma Electrónica del Documento Electrónico o del Pagaré Electrónico en favor del Banco, lo que en consecuencia significa que la Firma es confiable y no modificable y en consecuencia EL CLIENTE no podrá repudiarla. Por otra parte, DECEVAL quien realizará la custodia del Pagaré Electrónico emitirá un Certificado Digital a cada otorgante de Pagaré, que garantiza el cumplimiento de los procedimientos internos de Firma Electrónica, entidad que enviará al CLIENTE una representación gráfica legible del Pagaré original creado de forma electrónica y que custodiará él mismo, de acuerdo con la autorización dada por EL CLIENTE en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La representación gráfica del Pagaré Electrónico enviada, no legítima a su tenedor, no es transferible ni negociable, ya que el Pagaré original Electrónicamente firmado estará bajo custodia y administración de DECEVAL.

DÉCIMA SEGUNDA: TRATAMIENTO. EL CLIENTE imparte la autorización de tratamiento de sus Datos Personales, manifestando que previo a suministrar información a través de medios electrónicos, declara que conoce lo siguiente: i. Que la información no podrá ser almacenada, ni usada por el BANCO para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en el presente Acuerdo y en la regulación aplicable. ii. Que ha sido informado sobre el derecho a revocar la presente autorización, solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, en los casos en que sea procedente y ejercer acceder en forma gratuita.

DÉCIMA TERCERA: LAS PARTES acuerdan que EL BANCO podrá comunicarse con EL CLIENTE mediante Mensajes de texto (SMS) o mensaje de voz para enviar la OTP o por correo electrónico registrado por EL CLIENTE ante EL BANCO, para enviar la copia representativa del Documento o Pagaré Electrónico Firmado. PARÁGRAFO: No obstante lo anterior, ningún funcionario del BANCO le solicitará la divulgación del código contenido en la OTP, este solo deberá ser digitado por EL CLIENTE en el Pin Pad o en el dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. LAS PARTES acuerdan que las comunicaciones electrónicas se considerarán recibidas por EL CLIENTE cuando EL BANCO haya enviado la comunicación electrónica al celular o correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE, en la solicitud del producto.

DÉCIMA CUARTA: AUTORIZACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL PAGARÉ: EL CLIENTE autoriza al BANCO para que en cualquier momento solicite a DECEVAL la materialización del Pagaré Electrónico, en cuyo caso el Pagaré materializado prestará el mismo mérito para que el ACREEDOR ejerza el derecho en él incorporado y EL CLIENTE estará obligado a pagar las sumas incorporadas en ese título.

DÉCIMA QUINTA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE. LAS PARTES acuerdan que el presente Acuerdo se rige por la ley colombiana. En consecuencia, cualquier conflicto relacionado con el presente Acuerdo se tramitará y resolverá ante las autoridades colombianas, en el domicilio del BANCO, es decir en la ciudad de Bogotá, sin perjuicio del uso de los mecanismos de arreglo directo.

DÉCIMA SEXTA: Todo lo convenido producirá efectos frente a todos los documentos que firme u ordene según el caso, y tendrá efectos frente a terceros, de conformidad con lo previsto en el artículo 824 del Código de Comercio y el Decreto 2364 de 2012.



5:21 PM

4G 76

← 85388



AV Villas. Jennifer, desde el 27/04/2022 AV Villas App no estara disponible para sistema operativo Android menor a 7.0. Si tu dispositivo cumple esta condicion, te invitamos a realizar consultas y transacciones por Banca Virtual



miércoles, 27 de abr. • 7:01 p. m.

AV Villas. 27-04-22 19:01 JENNIFER, has iniciado sesion en AV Villas App con un celular Xiaomi M2003J15SC. Si no has sido tu comunícate con la linea Audiovillas

AV Villas 27/04/22 19:01 CLAVE TEMPORAL 15404566 para Firmar Electronicamente solicitud de productos, contratos, reglamentos y documentos con el Banco.



jueves, 28 de abr. • 2:05 p. m.

AVVillas. ESTIMADO CLIENTE SE REALIZO EL 28/04/22 A LAS 13:19 UNA TRANSFERENCIA A SU CTA 0687 POR \$ 321.129



Mensaje de texto





5:26 PM

4G 76



85388



del Banco de Bogota por un valor de \$61,171.00 y ha sido Exitoso

miércoles, 18 de may. • 8:12 p. m.

AVVillas le informa: credito No: 1281605935 fue aprobado por \$ 13,391,005 a: 48 meses a: 22.54 % E.A. Si tiene alguna inquietud contacte su Asesor. m % E.A

Con tu credito de libre inversion, Credivillas, Av Villas te acompaa a cumplir tus sueos. Recuerda que siempre tenemos soluciones a tu servicio.

AV VILLAS 18/05/22. Le informamos que el costo de su seguro de vida corresponde a \$8.490 mensual . m



AVVILLAS: PUEDE CONSULTAR EL VALOR TOTAL UNIFICADO (VTU) DE SU CREDITO, EN SIMULADORES AVVILLAS.COM.CO

18 may. 8:12 p. m.

miércoles, 18 de may. • 9:34 p. m.



AV Villas. 18-05-22 21:34 JENNIFER.



Mensaje de texto





5:38 PM

4G 75

← 85388



jueves, 19 de may. • 9:59 a. m.



Estimado Cliente, el Banco AV Villas lo invita a acercarse a su oficina para hacer efectiva su solicitud de credito.



jueves, 19 de may. • 5:26 p. m.



2022/05/19 17:25. Clave temporal para transacciones tu codigo 03756400, vence en 3 minutos

AVVillas. 19/05/22 17:26 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 15,911,519

AV Villas. 19-05-22 17:29 JENNIFER, has iniciado sesion en Banca Virtual. Si no has sido tu comunícate con la linea Audiovillas

2022/05/19 17:29. Clave temporal para transacciones tu codigo 92057204, vence en 3 minutos

AVVillas. 19/05/22 17:30 PAGO PSE DE TU CTA 0687 POR \$ 2,000,000 EN INTERNET. TU SALDO ES \$ 15,911,519



Mensaje de texto





Firma Electrónica Documentos solicitud de crédito

Ciudad BOGOTA D.C.	Oficina 586	ADL AUTOGESTION	Jornada / Hora Atención 10:29:54p. m.
Titular JOSE LUIS ROBAYO PAZ			
Tipo y No. Documento		Cedula de Ciudadania	1130658197
Productos Solicitados:		5861044263	
Atendido por:		CANAL DIGITAL	
<p>Canal Oficina: Certifico la aprobación del vinculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que se relaciona en el presente formato.</p> <p>Canal Virtual: Confirmo que los datos ingresados en esta solicitud de producto(s) fueron diligenciados por mi voluntariamente.</p>			

Documentos firmados por el cliente

1. Solicitud de Vinculación, Entrevista y Actualización Persona Natural
2. Solicitud de Productos Clientes Persona Natural
3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
4. Acuerdo para el uso de la OTP como factor de firma electrónica para formatos de vinculación, solicitud de productos o servicios, pagares electronicos, contratos, reglamentos y documentos electrónicos en favor del Banco, suscrito entre el Cliente y el Banco Comercial AV Villas S.A.

 Ver reglamentos en www.avvillas.com.co

Nombre: AV VILLAS
 Issued by: Banco
 Comercial AVVILAS
 Expira: 2022/12/02
 11:52:26.00
 Clave Pública:


Cliente

No requiere
 visación, ya que
 el cliente se
 validó con firma
 electrónica

Huella



SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL

249

Fecha 2022 07 31

Tipo de Solicitante: Titular

Código Oficina: 586

INFORMACIÓN BÁSICA					
Tipo Identificación		Cedula de Ciudadania		Número de Identificación	
				1130658197	
Primer Nombre		Segundo Nombre		Primer Apellido	
JOSE		LUIS		ROBAYO	
				Segundo Apellido	
				PAZ	
Sexo		Fecha Expedición Documento		Lugar Expedición Documento	
MASCULINO		2006 07 14		CALI	
				Lugar de Nacimiento	
				CALI	
				Nacionalidad	
				COLOMBIA	
Otro País de Nacionalidad		Fecha de Nacimiento		Estado Civil	
		1988 06 19		CASADO	
				No. personas a cargo	
				2	
				Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente	
				FAMILIAR	
Barrio de Residencia		Dirección Residencia		Teléfono Residencia	
DOCE DE OCTUBRE		CI 46 No 28 F 34		0	
Ciudad (Departamento) de Residencia		Número Celular			
CALI		3188578316			
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral		Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados	
robinjob_2@live.com.ar		ELECTRONICA		UNIVERSITARIO	

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECÓNOMICA					
Actividad Económica Principal del Cliente		Fecha de Ingreso a la Empresa		Tipo de Contrato	
EMPLEADO PRIVADO		2020 12 01		INDEFINIDO	
				Cargo	
				ADMINISTRADOR	
Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente		Act. Económica Empresa / Negocio		NIT Empresa / Negocio	
OTIS ELEVATOR COMPANY COLOMBIA S.A.S		SECTOR PRIVADO		00830005448	
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio		Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio	
CALI		AV 3 AN NO 24 N 85		6671570	
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus Ingresos?		Porcentaje de Participación		Si es Independiente/Transportador / Rentista de Capital	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		0 %		Fecha de Constitución Empresa/Negocio	
				Años de Experiencia	
				0	
				No. de Empleados	
				0	

INFORMACIÓN FINANCIERA			
INGRESOS MENSUALES		TOTAL EGRESOS MENSUALES	
		\$515.700,00	
Ingresos por Activ. Principal		Otros Ingresos (demostrables)*	
\$1.350.000,00		\$0,00	
TOTAL INGRESOS MENSUALES		TOTAL ACTIVOS	
\$1.350.000,00		\$5.000.000,00	
		TOTAL PASIVOS	
		\$200.000,00	
*Detalle Otros Ingresos			
Es Residente Fiscal en el Exterior?		Posee Green Card en EEUU?	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>	
Ha permanecido en EEUU al menos 31 días del año calendario o al menos 183 días durante los últimos 3 años?			
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>			

OPERACIONES INTERNACIONALES			
Efectua Op. Internacionales		Tipo de Operación	
Si <input type="checkbox"/> No <input checked="" type="checkbox"/>		Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación	
		Tipo de Producto	
		No. Producto	
		Monto/Saldo Actual	
		\$0.00	
País		Ciudad	
		Entidad	
		Moneda	

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS	
Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los Clientes de las Entidades Financieras:	
A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de mi actividad económica y no provienen de ninguna actividad ilícita de las contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.	
B) No admitire que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas, contempladas en el Código Penal Colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o lo adicione.	
C) Declaro que el origen de mis recursos provienen de: DEL SALARIO	
Es usted, o alguno de los siguientes relacionados [Cónyuge, compañero (a), hijo (s), padres (s), nieto (s), hermanos (s), abuelos (s), suegros (s), nuera (s), yernos (s)]:	
A. Una persona expuesta políticamente por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo relacionado en el Decreto 1674 de 2016* NO	
B. Un representante legal de alguna organización internacional? NO	
C. Una persona que goce de reconocimiento público? NO	
* Funcionarios públicos de la rama ejecutiva, legislativa y judicial con capacidad decisoria; representantes legales, presidentes, directores, y tesoreros de partidos y movimientos políticos u otra forma de asociación política reconocida por la ley; directores y tesoreros de patrimonios autónomos o fideicomisos que administren recursos públicos.	

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA		
Dirección de Correo Electrónico <input checked="" type="checkbox"/>		
Dirección de Residencia <input type="checkbox"/>		
Dirección Laboral <input type="checkbox"/>		

AUTORIZACION PARA CONSULTA, ALMACENAMIENTO, REPORTE, INTERCAMBIO, PROCESAMIENTO Y OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS FINANCIEROS, CREDITICIOS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y PROVENIENTES DE TERCEROS PAISES

Con la firma que impongo en este Formulario, en mi calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las demás autorizaciones otorgadas, autorizo de manera expresa, irrevocable y permanente a AV Villas o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario a cualquier título, o cualquier calidad frente a mí como titular de la información, en adelante Las Entidades Autorizadas para que: 1) Soliciten, consulten, compartan, intercambien, informen, reporten, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), mi endeudamiento, y el nacimiento, modificación y extinción de mis derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación realizada o que llegare a celebrarse o realizarse con cualquiera de Las Entidades Autorizadas. 2) Almacenen y conserven la información mencionada anteriormente, así como datos atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos. 3) El mismo tratamiento mencionado en los numerales anteriores, podrán dar las Entidades Autorizadas en relación con mis datos e información personal que haya suministrado a terceros con los que haya establecido un contrato o celebrado una operación, cuyos derechos hayan sido adquiridos por las Entidades Autorizadas a cualquier título.

Las Entidades Autorizadas podrán dar a mi información y datos personales el tratamiento autorizado, con la finalidad de mantener actualizada mi información ante entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos; tomar decisiones en cuanto a otorgarme o no productos o servicios y mantener o terminar alguna relación comercial e informar al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y provenientes de terceros países.

Así mismo, autorizo para que se transfiera a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicios de impuestos Internos de Estados Unidos) y autoridades competentes según la "Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal" aprobada por el Consejo de Europa y los países miembros de la OCDE, información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados o autoridades o agencias extranjeras. Declaro que conozco y acepto que los reportes negativos que las Entidades Autorizadas realicen, pueden generar consecuencias negativas en mi acceso al crédito y demás servicios financieros, y que la permanencia de mi información en los Operadores de Información y Riesgo y demás entidades que administren bases de datos corresponde a lo determinado por el ordenamiento jurídico. Conozco el derecho que me asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que se confieren a AV VILLAS.

INFORMACION Y AUTORIZACIONES

Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con el Banco. **SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN GENERAL:** 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y aceptado, se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto a su disposición y que mantiene en la página avillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establezca la ley y, en su defecto, la prevista en los mismos reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas en el reglamento puesto a su disposición y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios que el Banco informará a través de la página avillas.com.co; las modificaciones se informarán por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En caso de incumplimiento del Cliente en algún producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, el Reporte Anual de Costos Totales y el de VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avillas.com.co. La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que el Cliente registre. 7) El Cliente se obliga a informar al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de ingreso necesarios o que sustenten la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y a actualizar la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. En caso de incumplimiento, autoriza a que Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Pública Expuesta, a declarar esta connotación y a suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga a entregar la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia fiscal así como la demás información que se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco; de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalitrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidos huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El Cliente autoriza al Banco para debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. **SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO:** AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El Seguro de Depósito ampara los productos que establece la ley, en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco: depósitos en cuenta de ahorro, CDT's, depósitos en cuenta corriente y servicios bancarios de recaudo. Los depositantes son beneficiarios del Seguro de Depósito que otorga FOGAFIN, por el sólo hecho de la apertura del producto amparado, hasta la cobertura máxima que fija la ley. El detalle de este seguro está disponible en la página web del Banco y en www.fogafin.gov.co. **SOBRE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO:** 1) El Cliente está obligado a pagar y autoriza al Banco a cobrar los valores por avalúos, estudios de crédito y estudios de títulos necesarios para analizar la viabilidad de la solicitud de préstamo, a las tarifas que se mantienen publicadas en la página avillas.com.co. Cuando los avalúos deban ser actualizados, el Cliente se obliga a suministrarlos al Banco dentro de los 8 días siguientes a la solicitud que éste formule; de no hacerlo o si los avalúos no cumplen con los requisitos legales, el Banco podrá acelerar el plazo u ordenarlo por cuenta del Cliente quedando éste obligado a prestar la colaboración que sea necesaria; el costo del avalúo deberá ser pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la realización de aquel, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(de los) avalúo(s). El Cliente está obligado a permitir las visitas y facilitar los avalúos requeridos. 2) Los Clientes deudores deben constituir los seguros de vida, incendio y terremoto y demás que el Banco determine como obligatorios según su política de crédito. Tanto las primas de los seguros como los costos y gastos de la constitución y cancelación de las garantías están a cargo del Cliente. 3) La comunicación sobre las condiciones de aprobación de los créditos distintos a los hipotecarios, será informada únicamente a través de correo electrónico o mensaje al teléfono móvil registrado por el Cliente. 4) Salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado total o parcial del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 880 SMLMV o la suma que establezca la ley, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepago. Si el Cliente posee varios créditos que sumados superen 880 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 5) El Cliente puede elegir si los pagos anticipados abonan a capital para disminuir el plazo o disminuir el valor de la cuota de la obligación, informándolo al momento de efectuar el pago o en otro documento tal como la autorización de descuento (libranza) la cual forma parte del contrato de mutuo. 6) En caso de incumplimiento de alguna de las cuotas de un crédito, AV VILLAS podrá acelerar el plazo de éste. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de una obligación, AV VILLAS podrá hacer exigible las demás obligaciones a cargo del Cliente, aun cuando éstas se encuentren al día. 7) El solicitante puede suscribir los contratos, pagarés, autorizaciones de descuento (libranza) y demás documentos requeridos por el perfeccionamiento del contrato respectivo, una vez AV Villas le comunique la disposición de otorgar el producto o servicio. No obstante, el Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir junto con esta solicitud tales documentos, bajo el entendido que tendrán efecto sólo si el Banco le comunica la decisión de otorgar el producto o servicio. 8) El Banco podrá aprobar el(los) crédito(s) por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis respectivo. 9) En los créditos en los que el Banco otorgue periodos de gracia, o créditos que entre la fecha del desembolso y la fecha de pago escogida por el Deudor transcurran más de treinta días, podrá aplicar un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho periodo. 10) En caso de que el desembolso del crédito que el Banco otorgue esté gravado por GMF u otro y el Cliente no lo pague, AV Villas lo hará por cuenta del Cliente y el valor de dicho gravamen constituirá un crédito a cargo del Cliente que se cobrará y éste pagará en los mismos términos y condiciones que la obligación que lo origina. 11) El Banco aplicará las siguientes fechas de vencimiento: a) En crédito hipotecario: (i) Si el desembolso se realiza entre el 25 y el 30 o 31, el primer vencimiento será el día 1 del segundo mes siguiente al del desembolso y así sucesivamente el día 1 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa en fechas distintas a las mencionadas en el numeral anterior la fecha de pago será cada mes vencido desde la misma fecha del desembolso. (b) En Creditivias, si el Solicitante no indica el día de cada mes para el pago de la cuota, dicha fecha será la siguiente: (i) Si el crédito se desembolsa entre el día primero y el día dieciséis, la fecha del primer pago será el día 16 del mes inmediatamente siguiente y así sucesivamente el día 16 de cada mes; (ii) si el crédito se desembolsa entre el día 17 y el día 30 o 31, la fecha del primer pago será el día 2 del segundo mes siguiente al de otorgamiento y así sucesivamente el día 2 de cada mes. **SOBRE LOS SEGUROS QUE AMPARAN LOS CRÉDITOS:** 1) Las condiciones de cada una de las pólizas de seguro requeridas por el Banco y de las que el Banco ha tomado por cuenta de sus Deudores son las que se le han informado y que se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. El Cliente está en plena libertad de adherirse a las pólizas colectivas suscritas por el Banco por cuenta de sus deudores o contratarlas libremente con Compañía de Seguros de su elección. 2) En las pólizas colectivas, el costo de los seguros está sujeto al resultado de las licitaciones que realice el Banco, en cumplimiento de la normativa vigente. Los costos actuales son los informados al Cliente y que se encuentran publicados en la página avillas.com.co. 3) En los seguros de vida, la Base Asegurada es la siguiente según el tipo de crédito: i) En los créditos hipotecarios, el seguro de vida se debe constituir de acuerdo con el porcentaje de ingresos demostrados por cada titular. La suma del valor asegurado de todos los titulares de crédito debe corresponder como mínimo al 100% del valor de la deuda. No obstante, los titulares pueden incrementar el porcentaje asegurado al 100% de la deuda para cada uno. ii) En el crédito empresarial el valor asegurado es el 100% del saldo de la deuda del titular. iii) Para el crédito educativo el valor asegurado debe corresponder al monto desembolsado en cada periodo académico más el saldo de deuda vigente del mismo crédito existente a la fecha del nuevo desembolso. iv) Para los créditos de consumo y libranza el valor asegurado es el del monto del préstamo, durante toda la vigencia del mismo. v) En tarjeta de crédito, el valor asegurado es el saldo de la deuda incluyendo el saldo por utilidades de las tarjetas amparadas. 4) Para el seguro de incendio y terremoto el valor asegurado de los inmuebles hipotecados o en leasing, debe ser el valor comercial de la parte destructible excluyendo el valor del lote de acuerdo con el avalúo, el cual estará sujeto a la actualización establecida por la Superintendencia Financiera. 5) Para el seguro de todo riesgo contratista, el valor asegurado corresponderá al presupuesto de obra. 6) Las pólizas individuales que contrate el cliente por su cuenta para ser endosadas al Banco, deben ser entregadas en cualquier oficina a nivel nacional, cumpliendo los requisitos establecidos y que pueden ser consultados en la página web del Banco. **SOBRE LA POLÍTICA DE COBRANZA:** En caso de incumplimiento de la(s) obligación(es) a cargo del Cliente, el Banco realiza gestiones de cobranza desde el primer día de incumplimiento, directamente y a través de terceros, con la política y las tarifas a cargo del Cliente, que el Banco suministra y mantiene a disposición en la página avillas.com.co



SOLICITUD DE PRODUCTOS CLIENTES PERSONA NATURAL

614 COL-IM2-096-V4

SOLICITUD DE PRODUCTOS PERSONA NATURAL	
Tipo de Solicitante	Titular

Código Oficina: 586 Fecha: 2022 07 31

INFORMACIÓN BÁSICA			
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
JOSE	LUIS	ROBAYO	PAZ
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Garantía Ofrecida	
Cedula de Ciudadania	1130658197	Firma personal	

ROTATIVO	Tipo de Producto	Periodo Pago de Cuota	Plazo Compra Cartera (meses)	Cuota Solicitada (Aplica para T.C Facilísima):

CONSUMO	Tipo de Producto	Destino	Valor Solicitado	Deseo cancelar la cuota de mi crédito el día de cada mes:	Plazo (meses):
		Credivillas	Gastos personales	\$ 12038233	2

ORDEN DE GIRO	Autorizo al Banco AV Villas para que el dinero producto del préstamo que solicito, si es aprobado, sea desembolsado en la forma que indico a continuación:			
	Tipo de Desembolso	Tipo de Cuenta	Número de Cuenta	Nombre de Entidad Bancaria
	Abono en cuenta		140939054	

COMPRA DE CARTERA / ACUERDO COMERCIAL	Autorizo al Banco AV Villas para que el crédito que se me otorgue sea desembolsado mediante cheque(s) de gerencia o transferencia interbancaria (solo aplica para Tarjeta de Crédito) para pagar el(los) siguiente(s) créditos(s) o a las cuentas autorizadas para el convenio: TC=Tarjeta de Crédito; DE=Dinero Extra; CRE=Credivillas; LIB=Libranza					
	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge	No.Crédito/No. Tarjeta/Cód Convenio	Nombre de la Entidad/Nombre del Convenio	Producto que Recoge
	1.	0000000010002709	NVERSION Y COMPRA DE CARTERA I	7.		
	2.			8.		
	3.			9.		
	4.			10.		
	5.			11.		
	6.			12.		

TIPO DE VIVIENDA	Familiar	Valor Canon Arrendamiento
		\$ 0

DESCRIPCIÓN DE LOS ACTIVOS	Bienes Raíces	Tipo de Inmueble 1	Dirección inmueble 1	Ciudad inmueble 1	Valor Comercial inmueble 1
		Tipo de Inmueble 2	Dirección inmueble 2	Ciudad inmueble 2	Valor Comercial inmueble 2
Vehículos	Clase de Vehículo 1	Valor Comercial Vehículo 1	Clase de Vehículo 2	Valor Comercial Vehículo 2	
		0		0	

REFERENCIAS	Referencia Personal	Nombres y Apellidos	Teléfono Fijo	Celular	Ciudad	
		JENNIFER IDROBO	0	3148278910	CALI	
	Referencia Familiar	Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo	Celular	
		CARMEN PAZ	Padre-Madre	0	3137438128	
Dirección		Ciudad				
		CALI				
	Nombres y Apellidos	Parentesco	Teléfono Fijo	Celular		
			0	0		



SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN PÓLIZA DE VIDA (Deudor)

Nota Importante:

1. No firme sin antes leer y entender el siguiente contenido.

2. La falta de veracidad en la declaración sobre su estado de salud, produciría la nulidad del contrato de seguro (Artículos 1058 y 1158 de Código de Comercio), consideración que usted acepta por medio de este documento:

	Si	No		Si	No
1. Su estado de salud es normal?	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	4. Sufre o ha sufrido enfermedades crónicas, síntomas, adicciones o vicios que incidan sobre su estado en salud?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. Padece o ha padecido enfermedades tales como: enfermedades congénitas, cardíacas, vasculares, renales, neurológicas, psiquiátricas, pulmonares, trastornos inmunológicos, VIH - SIDA, hipertensión arterial de cualquier grado, cáncer, tumores, cirrosis, diabetes o hiperglicemia de cualquier grado o enfermedad diferente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	5. Le han prescrito medicamentos para consumir habitualmente?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. Ha sido sometido o le han programado tratamientos o intervenciones quirúrgicas en razón a enfermedades tales como las enunciadas anteriormente o por dolencias directamente relacionadas con ellas en forma causal o consecencial?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	6. Se le han dictaminado alguna disminución en su capacidad laboral o funcional?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
			7. Ejerce actividades, ocupación o profesión ilegales o fuera de los marcos de las normas legales?	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Si padece o ha padecido alguna enfermedad de las mencionadas anteriormente o diferente, ha sido intervenido quirúrgicamente, se le ha diagnosticado con cualquier enfermedad, o le han prescrito medicamentos, favor aclarar y determinar el médico tratante y su número telefónico:

En este caso la constitución del seguro queda supeditada a la aprobación previa y expresa por parte de la Aseguradora.

Autorización:

Autorizo expresamente a los médicos, hospitales, clínicas e instituciones de salud, para suministrar a la(s) compañía(s) de seguros de vida que ampare(n) los deudores del Banco, copia de los documentos y todos los datos que posean sobre mi estado de salud, antes o después de mi fallecimiento. Así mismo, autorizo a dicha compañía de seguros para que informe y consulte a las bases de datos, aspectos que puedan ser de su interés en relación con el contrato de seguros celebrado o que se vaya a celebrar.

El primer beneficiario en caso de siniestro será el Banco Comercial AV VILLAS S.A, hasta el monto de sus respectivos derechos e intereses. En caso de generarse algún excedente en la indemnización de la reclamación los beneficiarios designados son:

Beneficiario	No. de Identificación	Parentesco	
DERLYN MARITZA ROMERO	1144164060	CONYUGE	100 %
Beneficiario	No. de Identificación	Parentesco	
	0		0 %
Beneficiario	No. de Identificación	Parentesco	
	0		0 %

Como Titular del crédito, imparto las autorizaciones expresas e irrevocables al Banco AV Villas tal como se describe en las siguientes cláusulas

CONDICIONES DE LA(S) OPERACIÓN(ES): 1) El Banco informará al Cliente la aprobación del crédito y las condiciones a través de llamada telefónica, o mensaje vía correo electrónico o al teléfono móvil (SMS) que haya registrado al momento de la vinculación o de la actualización de datos, o a través de cualquier otro medio que el Banco adopte a futuro. 2) El Banco desembolsará el crédito al(a los) destinatario(s) relacionado(s) en esta solicitud, mediante los siguientes mecanismos acorde con lo indicado por el cliente así: en cuenta, Cheque, Cuenta desde oficina o ACH. En caso de que el Cliente no haya relacionado cuenta(s) bancaria(s) destino o la(s) transferencia(s) sea(n) rechazada(s) por cualquier causa tales como bloqueo o información errada, el Banco desembolsará el crédito mediante cheque(s) de gerencia, siendo obligación y responsabilidad del Cliente acercarse a cualquiera de las oficinas del Banco a reclamarlo(s) de manera personal o mediante autorizado debidamente constituido y acreditado. 3) En las operaciones para compra de cartera el Banco realizará la transferencia bancaria o girará el(los) cheque(s) por el(los) valor(es) indicado(s) por el Cliente; no obstante si la(s) suma(s) adeudada(s) fuere(n) inferior(es) y el pago es rechazado, el Banco repondrá el(los) cheque(s) por uno equivalente al saldo de la compra de cartera y otro por la diferencia a favor del Cliente. 4) Si el crédito otorgado es de libranza y su destino es pagar créditos de esta misma naturaleza, el Cliente se obliga a informar a su pagador sobre la cancelación de estos últimos con el fin de evitar el doble descuento de nómina. 5) El Gravamen a los Movimientos Financieros que se cause, corresponde pagarlo al Cliente siendo el Banco el Agente Retenedor. En tal virtud, este gravamen se cobrará como un mayor valor del crédito otorgado. 6) Las comisiones, impuestos, y gastos que se generen por las operaciones que para cumplir estas instrucciones deba realizar el Banco, deben ser pagadas por el Cliente como un mayor valor del crédito otorgado. **AUTORIZACIONES:** 1) El Cliente ratifica las autorizaciones conferidas al Banco al momento de la vinculación y/o actualización de sus datos, en los términos y condiciones consignados en dichos documentos, tales como las referidas a: i) La compensación de las sumas adeudadas con cualquier depósito que a cualquier título mantenga el Banco; ii) La consulta, procesamiento, reporte y demás tratamientos de sus datos personales e información financiera, comercial y proveniente de terceros países a operadores de bases de datos, centrales de riesgo y demás fuentes y para fines comerciales, ofrecimiento de productos por parte del Banco y de sus aliados comerciales, compartir información con aliados comerciales y con su matriz y envío de publicidad. 2) El Cliente manifiesta y autoriza expresamente al Banco para transferir a cualquier título y bajo cualquier negocio jurídico el(los) crédito(s) que se derive(n) del desembolso de la(s) operación(es) que otorgue sin necesidad de notificación ni autorización previas; en consecuencia, el adquirente será el nuevo acreedor de la(s) obligación(es) quien podrá ejercer los derechos que le asisten en tal calidad y ante él podrá ejercer los derechos como consumidor financiero. El nuevo acreedor podrá tratar mis datos personales y hacer los reportes ante las centrales de riesgo y demás operadores de información, en las mismas condiciones en que he autorizado al Banco.

AUTORIZACIÓN DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo al Banco AV Villas a debitar parcial o totalmente el valor de las obligaciones a mi cargo, de la(s) cuenta(s) que tenga a mi nombre o específicamente de la cuenta número:

*El firmante de esta solicitud autoriza al Banco AV Villas a debitar de su cuenta de Ahorros / AFC / Corriente, el(los) valor(es) de la(s) cuota(s) que corresponde(n) a cada obligación a su cargo en los vencimientos correspondientes.

*Los débitos se realizan sobre el saldo efectivo que posee el titular en su Cuenta de Ahorro / AFC / Corriente. En caso de no poseer saldo disponible por el valor de la(s) cuota(s), se compromete a cancelar, al Banco AV Villas, el valor de la(s) misma(s) más los costos por mora que se generen a la fecha de pago.

No. Documento Identificación Asesor Comercial

CANAL DIGITAL



AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

CLI-MX13-049-V6

432

En calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las autorizaciones previamente otorgadas, autorizo de manera expresa y previa sin lugar a pagos ni retribuciones a AV VILLAS, a sus sucesores, cesionarios a cualquier título o a quien represente los derechos, para que efectúe el Tratamiento mis Datos Personales de la manera y para las finalidades que se señalan a continuación. Para efectos de la presente autorización, se entiende por "Datos Personales" la información personal que suministre por cualquier medio, incluyendo, pero sin limitarse a, aquella de carácter financiero, crediticio, comercial, profesional, sensible (tales como mis huellas, imagen, voz, entre otros), técnico y administrativo, privada, semiprivada o de cualquier naturaleza, pasada, presente o futura, contenida en cualquier medio físico, digital o electrónico, entre otros y sin limitarse a documentos, fotos, memorias USB, grabaciones, datos biométricos, correos electrónicos, y videograbaciones. Así mismo, autorizo a AV VILLAS para que efectúe Tratamiento de mis Datos Personales con y ante entidades de consulta de bases de datos o ante cualquier otra entidad que maneje o administre bases de datos con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. Es entendido que dentro de las entidades a que se refiere esta autorización, se incluyen también las entidades públicas o que presten servicios públicos (tales como notarías, Registraduría Nacional del Estado Civil, Contraloría, Procuraduría, DIAN, Oficinas de Registro), cajas de compensación, Administradoras de Fondos de Pensiones y de Cesantías y Operadores de Información a través de las cuales se liquidan cesantías, aportes de seguridad social y parafiscales (tales como Aportes en Línea, SOL, SIMPLE).

Se entiende por "Tratamiento" el recolectar, consultar, recopilar, evaluar, catalogar, clasificar, ordenar, grabar, almacenar, actualizar, modificar, aclarar, reportar, informar, analizar, utilizar, compartir, circularizar, suministrar, suprimir, procesar, solicitar, verificar, intercambiar, retirar, transferir, transmitir o divulgar, y en general, efectuar cualquier operación o conjunto de operaciones sobre mis Datos Personales en medios físicos, digitales, electrónicos o por cualquier otro medio.

La autorización que otorgo por el presente medio para el Tratamiento de mis Datos Personales tendrá las siguientes finalidades: a) Promocionar, comercializar u ofrecer, de manera individual o conjunta productos y/o servicios propios u ofrecidos en alianza comercial, a través de cualquier medio o canal, o para complementar, optimizar o profundizar el portafolio de productos y/o servicios actualmente ofrecidos. Esta autorización para el Tratamiento de mis Datos Personales se hace extensiva a las entidades subordinadas de AV VILLAS, su matriz y las entidades subordinadas o vinculadas de su matriz o ante cualquier sociedad en la que éstas tengan participación accionaria directa o indirectamente (en adelante "LAS ENTIDADES AUTORIZADAS"). b) Como elemento de análisis en etapas pre-contractuales, contractuales y post-contractuales para establecer y/o mantener cualquier relación contractual, incluyendo como parte de ello, los siguientes propósitos: i. Actualizar bases de datos y tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios en AV VILLAS o en cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, ii. Evaluar riesgos derivados de la relación contractual potencial, vigente o concluida, iii. Realizar, validar, autorizar o verificar transacciones incluyendo, cuando sea requerido, la consulta y reproducción de datos sensibles tales como la huella, imagen o voz, iv. Obtener conocimiento del perfil comercial o transaccional del titular, el nacimiento, modificación, celebración y/o extinción de obligaciones directas, contingentes o indirectas, el incumplimiento de las obligaciones que adquiera con AV VILLAS o con cualquier tercero, así como cualquier novedad en relación con tales obligaciones, hábitos de pago y comportamiento crediticio con AV VILLAS y/o terceros. v. Conocer el estado de las operaciones vigentes activas o pasivas o de cualquier naturaleza o las que en el futuro llegue a celebrar AV VILLAS, con otras entidades financieras o comerciales, con cualquier operador de información o administrador de bases de datos o cualquier otra entidad similar que en un futuro se establezca y que tenga por objeto cualquiera de las anteriores actividades, vi. Conocer información acerca de mi manejo de cuentas corrientes, ahorros, depósitos, tarjetas de crédito, comportamiento comercial, laboral y demás productos o servicios y, en general, del cumplimiento y manejo de mis créditos y obligaciones, cualquiera que sea su naturaleza. Esta autorización comprende información referente al manejo, estado, cumplimiento de las relaciones, contratos y servicios, hábitos de pago, incluyendo aportes al sistema de seguridad social, obligaciones y las deudas vigentes, vencidas sin cancelar, procesos, o la utilización indebida de servicios financieros. vii. Prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo, así como detectar el fraude y otras actividades ilegales, viii. Dar cumplimiento a sus obligaciones legales y contractuales, ix. Ejercer sus derechos, incluyendo los referentes a actividades de cobranza judicial y extrajudicial y las gestiones conexas para obtener el pago de las obligaciones a cargo del titular o de su empleador, si es del caso, x. Implementación de software y servicios tecnológicos. Para efectos de lo dispuesto en el presente literal b, AV VILLAS en lo que resulte aplicable, podrá efectuar el Tratamiento de mis Datos Personales ante entidades de consulta, que manejen o administren bases de datos para los fines legalmente definidos, domiciliadas en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras. c) Realizar ventas cruzadas de productos y/o servicios ofrecidos por AV VILLAS o por cualquiera de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales, incluyendo la celebración de convenios de marca compartida, d) Elaborar y reportar información estadística, encuestas de satisfacción, estudios y análisis de mercado, incluyendo la posibilidad de contactarme para dichos propósitos, e) Enviar mensajes, notificaciones o alertas a través de cualquier medio para remitir extractos, divulgar información legal, de seguridad, promociones, campañas comerciales, publicitarias, de mercadeo, institucionales o de educación financiera, sorteos, eventos u otros beneficios e informar al titular acerca de las innovaciones efectuadas en sus productos y/o servicios, dar a conocer las mejoras o cambios en sus canales de atención, así como dar a conocer otros servicios y/o productos ofrecidos por AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sus aliados comerciales. f) Llevar a cabo las gestiones pertinentes, incluyendo la recolección y entrega de información ante autoridades públicas o privadas, nacionales o extranjeras con competencia sobre AV VILLAS, LAS ENTIDADES AUTORIZADAS o sobre sus actividades, productos y/o servicios, cuando se requiera para dar cumplimiento a sus deberes legales o reglamentarios, incluyendo dentro de éstos, aquellos referentes a la prevención de la evasión fiscal, lavado de activos y financiación del terrorismo u otros propósitos similares emitidas por autoridades competentes. g) Validar información con las diferentes bases de datos de AV VILLAS, de LAS ENTIDADES AUTORIZADAS, de autoridades y/o entidades estatales y de terceros tales como la Registraduría Nacional del Estado Civil y sus aliados tecnológicos certificados, operadores de información y demás entidades que formen parte del Sistema de Seguridad Social Integral, empresas prestadoras de servicios públicos y de telefonía móvil, entre otras, para desarrollar las actividades propias de su objeto social principal y conexas, y/o cumplir con obligaciones legales. H) Para que mis Datos Personales puedan ser utilizados como medio de prueba. Los Datos Personales suministrados podrán circular y transferirse a la totalidad de las áreas de AV VILLAS incluyendo proveedores de servicios, usuarios de red, redes de distribución y personas que realicen la promoción de sus productos y servicios, incluidos callcenters, domiciliados en Colombia o en el exterior, sean personas naturales o jurídicas, colombianas o extranjeras a su fuerza comercial, equipos de telemarketing y/o procesadores de datos que trabajen en nombre de AV VILLAS, incluyendo pero sin limitarse, contratistas, delegados, outsourcing, tercerización, red de oficinas o aliados, con el objeto de desarrollar servicios de alojamiento de sistemas, de mantenimiento, servicios de análisis, servicios de mensajería por e-mail o correo físico, servicios de entrega, gestión de transacciones de pago, cobranza, entre otros. En consecuencia, como Titular del Dato entiendo y acepto que mediante la presente autorización concedo a estos terceros, autorización para acceder a sus Datos Personales en la medida en que así lo requieran para la prestación de los servicios para los cuales fueron contratados y sujeto al cumplimiento de los deberes que les correspondan como encargados del Tratamiento de mis Datos Personales. Igualmente, autorizo a AV VILLAS para compartir mis Datos Personales con las entidades gremiales a las que pertenezca la entidad, para fines comerciales, estadísticos y de estudio y análisis de mercadeo. Es entendido que las personas naturales y jurídicas, nacionales y extranjeras mencionadas anteriormente ante las cuales AV VILLAS puede llevar a cabo el Tratamiento de mis Datos Personales, también cuentan con mi autorización para permitir dicho Tratamiento. Adicionalmente, mediante el otorgamiento de la presente autorización, manifiesto: (i) que los Datos Personales suministrados son veraces, verificables y completos, (ii) que conozco y entiendo que el suministro de la presente autorización es voluntaria, razón por la cual no me encuentro obligado a otorgar la presente autorización, (iii) que conozco y entiendo que mediante la simple presentación de una comunicación escrita puedo limitar en todo o en parte el alcance de la presente autorización para que, entre otros, la misma se otorgue únicamente frente a AV VILLAS pero no frente a LAS ENTIDADES AUTORIZADAS y (iv) haber sido informado sobre mis derechos a conocer, actualizar y rectificar mis Datos Personales, el carácter facultativo de mis respuestas a las preguntas que sean hechas cuando versen sobre datos sensibles o sobre datos de los niños, niñas o adolescentes, solicitar prueba de la autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, presentar quejas ante la autoridad competente por infracción a la ley una vez haya agotado el trámite de consulta o reclamo ante AV VILLAS, revocar la presente autorización, solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente y ejercer en forma gratuita mis derechos y garantías constitucionales y legales. AV VILLAS informa que el tratamiento de sus Datos Personales se efectuará de acuerdo con la política de la entidad en esta materia, la cual puede ser consultada en www.avvillas.com.co. Para el ejercicio de sus derechos, y la atención de consultas y reclamos, puede acercarse a la carrera 13 No. 26 A-47 de Bogotá D.C., usar la línea de servicio al cliente que se encuentra en nuestra página web y a la Defensoría del Consumidor Financiero de AV VILLAS.



ACUERDO PARA EL USO DE LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA ELECTRÓNICA PARA FORMATOS DE VINCULACIÓN, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS Y DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS EN FAVOR DEL BANCO, SUSCRITO ENTRE EL CLIENTE Y EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

De una parte, EL BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A. institución financiera con domicilio principal en la Ciudad de Bogotá, identificada con NIT 890035827-5, tal como se acredita en el Certificado de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera y quien para los efectos del contrato se denominará EL BANCO y de otra parte, la persona cuyos generales y firma figuran en el presente Documento Electrónico, en adelante EL CLIENTE, han decidido celebrar el presente Acuerdo de Uso de la OTP como Firma Electrónica de Documentos Electrónicos tales como Formatos de Vinculación al Banco, solicitud de Productos y Servicios, Pagarés Electrónicos, Contratos, Reglamentos y en general Documentos en favor del BANCO y el cual se regirá por las siguientes CLÁUSULAS:

PRIMERA: DEFINICIONES. LAS PARTES convienen la definición de los siguientes términos para efectos del presente Acuerdo, los cuales podrán ser utilizados en singular y en plural.

ACREEDOR: Es el Banco Comercial AV Villas S.A. cuando ha entregado al Cliente Deudor dinero a título de mutuo comercial con intereses y en favor de quien se otorga el Pagaré Electrónico. Tendrán el mismo carácter de Acreedor a quien el Banco endose el Pagaré y/o los derechos en él incorporados y esté registrado en la Anotación en Cuenta.

ACUERDO SOBRE EL USO DEL MECANISMO DE FIRMA ELECTRÓNICA: Este es el documento que consigna el Acuerdo de voluntades mediante el cual se estipulan las condiciones legales y técnicas a las cuales se obligan LAS PARTES para Firmar Documentos Electrónicos incluyendo Pagarés Electrónicos, mediante el uso del intercambio electrónico de datos.

ANOTACIÓN EN CUENTA: Registro que se efectúa de los derechos y saldos en favor del BANCO, de su endosatario o sucesor a cualquier título, correspondiente al Pagaré Electrónico, el cual es llevado por el Depósito Central de Valores (DECEVAL) en los términos de la ley 964 de 2005 y el Decreto 2555 de 2010 y demás normas que los modifiquen o sustituyan

CLIENTE: Persona natural con la que EL BANCO establece relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos y/o servicios, en desarrollo de su objeto social.

DECEVAL: Depósito Centralizado de Valores.

DEUDOR: Es la persona natural obligada al pago al BANCO, de las sumas correspondientes en los términos consignados en el Pagaré Electrónico que ha Firmado Electrónicamente con OTP, en favor del BANCO.

DOCUMENTO ELECTRÓNICO: Documento o elemento contentivo de información que es generado, producido, recibido, almacenado y comunicado por medios electrónicos, que puede permanecer en estos medios durante su ciclo de vida y es producido en el desarrollo de sus actividades o funciones propias del objeto social del BANCO.

FIRMA ELECTRÓNICA. Métodos tales como, códigos, contraseñas, datos biométricos, o claves criptográficas privadas, que permiten identificar a una persona, en relación con un mensaje de datos, siempre y cuando el mismo sea confiable y apropiado respecto de los fines para los que se utiliza la firma, en virtud del presente Acuerdo y que es equivalente a la Firma Manuscrita.

FIRMANTE. Persona que posee los datos de creación de la firma y que actúa en nombre propio.

OTP (One-Time Password): Firma Electrónica de una persona natural, consistente en una clave criptográfica única creada a partir de datos propios del Firmante, que permite identificarlo como Firmante y aceptante de un Documento Electrónico, válida solo para una autenticación.

SEGUNDA: OBJETO. El presente documento tiene por objeto acordar entre LAS PARTES, que con la OTP digitada en un Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que autorice EL BANCO, el Cliente podrá firmar electrónicamente Documentos Electrónicos relacionados con Formatos de vinculación, Solicitud de productos o solicitud de servicios, Contratos, Reglamentos y en general Documentos Electrónicos en favor del BANCO. LAS PARTES acuerdan además que El Cliente Deudor podrá además firmar Electrónicamente con una OTP, Pagaré Electrónico cuya creación y aceptación se hace de conformidad con lo previsto en el Decreto 2364 de 2012, que modificó el Decreto 2555 de 2010, cuya Anotación en Cuenta se hará por DECEVAL. Para ello el Cliente manifiesta ser plenamente capaz, por lo que puede adquirir obligaciones y ejercer derechos ante el BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A., estando interesado en vincularse al Banco y realizar una solicitud de un producto y/o servicio al BANCO, utilizando la OTP como firma electrónica.

TERCERA: EQUIVALENCIA FUNCIONAL DEL DOCUMENTO ELECTRÓNICO FIRMADO CON LA OTP. El Documento de vinculación al BANCO, la solicitud de productos o servicios, los Contratos, Reglamentos o Documentos Electrónicos en favor del Banco podrán ser Firmados Electrónicamente por el Cliente con la OTP, una vez se realice el proceso de validación de su identidad, teniendo en cuenta que tiene los mismos efectos que su firma manuscrita y confiere al BANCO los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en el Decreto 2364 de 2012. En consecuencia, el Cliente reconoce cada documento que se genere o firme, con su OTP. De igual manera el Cliente Deudor reconoce que el Pagaré Electrónico Firmado Electrónicamente con una OTP, tiene los mismos efectos y confiere al Acreedor los mismos derechos, acciones y prerrogativas consignadas en los artículos 619 y siguientes del Código de Comercio y demás normas legales aplicables a los Pagarés como título valor.

CUARTA: DESCRIPCIÓN DEL PROCESO DE FIRMA ELECTRÓNICA CON OTP PARA VINCULACIÓN AL BANCO, SOLICITUD DE PRODUCTOS O SERVICIOS, CONTRATOS, REGLAMENTOS, PAGARÉS ELECTRÓNICOS O DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS: La OTP es una clave criptográfica única que vincula al Cliente Deudor con un Documento Electrónico o con un Pagaré Electrónico otorgado a la orden del BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A, ya que se genera con datos exclusivos del firmante. Esta OTP no podrá ser utilizada para ningún otro fin como por ejemplo transacciones u operaciones con EL BANCO. Para la Firma Electrónica de Documentos, incluyendo Pagaré Electrónico con OTP, LAS PARTES acuerdan el siguiente procedimiento: 1) Cuando el Cliente solicita un producto, servicio al BANCO, debe registrar el número de teléfono móvil y su correo electrónico en los que recibirá la OTP y posteriormente la representación digital del Pagaré Electrónico y de los Documentos Electrónicos una vez hayan sido firmados. EL CLIENTE garantiza que dicho número de teléfono móvil está bajo su personal custodia y que lo mantiene consigo en el momento de firma de cualquier Documento, incluyendo el Pagaré Electrónico. 2) El BANCO realizará sus procedimientos de identificación del Cliente. 3) EL BANCO le mostrará al Cliente Deudor en una pantalla del dispositivo electrónico dispuesto para el efecto, el texto de los Documentos Electrónicos incluyendo el Pagaré Electrónico, éste último que será firmado con espacios en blanco y las instrucciones para su diligenciamiento. 4) Acto seguido, el sistema del BANCO atendiendo la instrucción del CLIENTE, genera la OTP que le será enviada al teléfono móvil registrado, a través de un mensaje de texto o un mensaje de voz. La OTP es generada a partir de dos semillas criptográficas, la primera compuesta del número de cédula y un número aleatorio del sistema y la segunda, a partir del número de solicitud del producto o del crédito del firmante y un número aleatorio. Dicha OTP no es almacenada en los sistemas de información del BANCO, sino cifrada con un algoritmo y llave criptográfica única para este propósito. De esta manera se garantiza la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la OTP como método de Firma Electrónica. 5) EL CLIENTE después de haber recibido la OTP en el teléfono celular, dispondrá de 5 minutos para Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico con sus correspondientes instrucciones, digitando la OTP en el PIN PAD o a través del Dispositivo Móvil o cualquier otra herramienta que ponga disposición del Deudor. LA OTP digitada por el Cliente en el PIN PAD o en el Dispositivo electrónico habilitado para el efecto, es cifrada por los sistemas del BANCO para comparar el resultado con el código almacenado en los sistemas del BANCO. Si el número de la OTP ingresada no es válido, EL CLIENTE solo tendrá dos intentos más, ocurrido lo cual si la Firma no es exitosa, se anulará la OTP y el Cliente deberá solicitar la generación de una nueva OTP para poder Firmar Electrónicamente el Pagaré Electrónico. 6) Si el proceso de validación de Firma Electrónica con OTP es exitoso, el Documento Electrónico quedará firmado y para el caso del Pagaré Electrónico quedará Firmado Electrónicamente con un certificado digital emitido por DECEVAL - a través de una Certification Authority propia de DECEVAL para el firmante, vinculando dentro de la Firma el código criptográfico de la OTP cifrada que incluirá además un hash calculado con algoritmo seguro que tendrá en cuenta los datos del proceso de solicitud del producto, así como lo són como la fecha y hora, de Firma en el PIN PAD, Oficina de radicación de crédito, datos del Firmante y código de Pagaré.



Se realizará además un Estampado Cronológico de la Firma utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. Posteriormente el Pagaré Electrónico, será firmado por DECEVAL, con Certificado Digital Emitido y Firmado por una Certification Authority Abierta y certificada por la ONAC, utilizando la hora legal de Colombia, a través del Reloj Atómico del Instituto Nacional de Meteorología de Colombia. El Certificado Digital de DECEVAL será renovado indefinidamente durante la vigencia del Pagaré Electrónico para garantizar la longevidad de la Firma Digital. La copia representativa del Pagaré Firmado Electrónicamente, le será enviada simultáneamente al CLIENTE, al correo electrónico registrado. El Pagaré Electrónico será custodiado por DECEVAL, de conformidad con lo previsto en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La Firma Electrónica puede ser verificada en cualquier momento a través del código criptográfico de la OTP y algoritmos de criptografía asimétrica y SHA-256 que fueron utilizados para generar la Firma Electrónica.

QUINTA: CUSTODIA DEL DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE EN FAVOR DEL BANCO: Los documentos de vinculación al BANCO, la solicitud de productos y/o servicios, los Contratos, Reglamentos y demás Documentos Electrónicos Firmados Electrónicamente en favor del BANCO, serán custodiados por EL BANCO.

SEXTA: CUSTODIA DEL PAGARÉ ELECTRÓNICO CON FIRMA ELECTRÓNICA: El Pagaré Electrónico será custodiado y administrado, a solicitud del BANCO como Depositante Directo, en DECEVAL, actividades que se cumplirán de conformidad con lo dispuesto por el Decreto 3690 de 2010 que modificó el Decreto 2555 del mismo año, demás disposiciones legales aplicable y el contrato de depósito de títulos valores suscrito entre EL BANCO y DECEVAL.

SÉPTIMA: CERTIFICADO DE ANOTACIÓN EN CUENTA: La Anotación en Cuenta será llevada por DECEVAL y de acuerdo con la ley 964 de 2005 y demás normas legales, será constitutiva de los derechos del BANCO. En consecuencia, la Creación, Emisión o transferencia del Pagaré Electrónico se perfeccionará mediante la Anotación en Cuenta. Quien figure en los asientos del registro electrónico que lleva DECEVAL es titular del valor al cual se refiera dicho registro. El BANCO, su endosatario, cesionario o quien ostente la calidad de acreedor harán exigibles los derechos derivados del Pagaré Electrónico mediante el certificado que expida DECEVAL en el que consten los derechos representados mediante Anotación en Cuenta. Dicho certificado prestará mérito ejecutivo.

OCTAVA: OBLIGACIONES DEL CLIENTE EN RELACIÓN CON LA OTP COMO FACTOR DE FIRMA. EL CLIENTE se compromete a: 8.1. Leer y verificar el Documento Electrónico o Pagaré Electrónico que se le presente para Firma. 8.2. Colocar la OTP solamente en el Pin Pad, en un dispositivo móvil u otra herramienta que EL BANCO autorice para efectos de la Firma Electrónica. 8.3. Mantener actualizados en todo momento los datos del celular personal y correo electrónico. 8.4. No conservar escrita la OTP en fuente alguna tal y como en mensajes de texto, datos u otros almacenados en su teléfono celular, ni compartirla con terceros. 8.5. Reportar en forma inmediata cualquier circunstancia que pueda poner en riesgo la seguridad de la OTP. 8.6. No intervenir el sistema operativo del celular para efectuar cambios o reformas al software del equipo o prestar el equipo a terceros.

NOVENA: OBLIGACIONES DEL BANCO. EL BANCO se compromete a: 9.1. Cumplir las obligaciones establecidas en el presente Acuerdo. 9.2. Poner a disposición del usuario los elementos tecnológicos necesarios para realizar el procedimiento de Firma Electrónica de Documentos Electrónicos con la OTP.

DÉCIMA: MEDIOS DE PRUEBA: Las partes acuerdan que los mensajes de texto, logs, correos electrónicos, y, en general, cualquier registro y/o archivo computacional, electrónico, informático o telemático del BANCO, constituirán plena prueba y evidencia suficiente de la manifestación del CLIENTE, autorizando el CLIENTE al BANCO para reproducirlas y, en general, tratarlas. EL BANCO podrá reproducir, mostrar y/o exhibir los mismos sólo en la medida que sea necesario aclarar, explicar, demostrar, probar y/o verificar las instrucciones impartidas, ya sea ante terceros, ante cualquier ente de control o fiscalizador y/o ante cualquier tribunal, arbitral o no. EL CLIENTE no podrá impugnar o negar una instrucción dada al BANCO a través de los mecanismos antes indicados.

DÉCIMA PRIMERA: NO REPUDIO. La OTP vincula al Cliente con el Formato de Vinculación, las solicitudes de productos o servicios, contratos, reglamentos y cualquier Documento Electrónico en favor del BANCO, ya que la Firma Electrónica se genera con la OTP que contiene datos criptográficos exclusivos del Firmante, la cual es única y vincula a cada CLIENTE con los documentos mencionados, y cuya confirmación la efectúa el mismo CLIENTE ingresando la OTP a través del Pin Pad o en un dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. Al ser un dato criptográfico exclusivo del Cliente, éste no es modificable por EL BANCO, ni ningún tercero e incluso ni por el mismo CLIENTE, luego de haberse cumplido el procedimiento de Firma Electrónica del Documento Electrónico o del Pagaré Electrónico en favor del Banco, lo que en consecuencia significa que la Firma es confiable y no modificable y en consecuencia EL CLIENTE no podrá repudiarla. Por otra parte, DECEVAL quien realizará la custodia del Pagaré Electrónico emitirá un Certificado Digital a cada otorgante de Pagaré, que garantiza el cumplimiento de los procedimientos internos de Firma Electrónica, entidad que enviará al CLIENTE una representación gráfica legible del Pagaré original creado de forma electrónica y que custodiará él mismo, de acuerdo con la autorización dada por EL CLIENTE en la cláusula sexta del presente Acuerdo. La representación gráfica del Pagaré Electrónico enviada, no legítima a su tenedor, no es transferible ni negociable, ya que el Pagaré original Electrónicamente firmado estará bajo custodia y administración de DECEVAL.

DÉCIMA SEGUNDA: TRATAMIENTO. EL CLIENTE imparte la autorización de tratamiento de sus Datos Personales, manifestando que previo a suministrar información a través de medios electrónicos, declara que conoce lo siguiente: i. Que la información no podrá ser almacenada, ni usada por el BANCO para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en el presente Acuerdo y en la regulación aplicable. ii. Que ha sido informado sobre el derecho a revocar la presente autorización, solicitar la supresión de los datos personales cuando en el tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, en los casos en que sea procedente y ejercer acceder en forma gratuita.

DÉCIMA TERCERA: LAS PARTES acuerdan que EL BANCO podrá comunicarse con EL CLIENTE mediante Mensajes de texto (SMS) o mensaje de voz para enviar la OTP o por correo electrónico registrado por EL CLIENTE ante EL BANCO, para enviar la copia representativa del Documento o Pagaré Electrónico Firmado. PARÁGRAFO: No obstante lo anterior, ningún funcionario del BANCO le solicitará la divulgación del código contenido en la OTP, este solo deberá ser digitado por EL CLIENTE en el Pin Pad o en el dispositivo móvil o cualquier otra herramienta que autorice EL BANCO. LAS PARTES acuerdan que las comunicaciones electrónicas se considerarán recibidas por EL CLIENTE cuando EL BANCO haya enviado la comunicación electrónica al celular o correo electrónico proporcionado por EL CLIENTE, en la solicitud del producto.

DÉCIMA CUARTA: AUTORIZACIÓN MATERIALIZACIÓN DEL PAGARÉ: EL CLIENTE autoriza al BANCO para que en cualquier momento solicite a DECEVAL la materialización del Pagaré Electrónico, en cuyo caso el Pagaré materializado prestará el mismo mérito para que el ACREEDOR exija el derecho en él incorporado y EL CLIENTE estará obligado a pagar las sumas incorporadas en ese título.

DÉCIMA QUINTA: LEY Y JURISDICCIÓN APLICABLE. LAS PARTES acuerdan que el presente Acuerdo se rige por la ley colombiana. En consecuencia, cualquier conflicto relacionado con el presente Acuerdo se tramitará y resolverá ante las autoridades colombianas, en el domicilio del BANCO, es decir en la ciudad de Bogotá, sin perjuicio del uso de los mecanismos de arreglo directo.

DÉCIMA SEXTA: Todo lo convenido producirá efectos frente a todos los documentos que firme u ordene según el caso, y tendrá efectos frente a terceros, de conformidad con lo previsto en el artículo 824 del Código de Comercio y el Decreto 2364 de 2012.



< 85388



AV Villas tiene buenas noticias: tu crédito No. 5861044263 fue aprobado por \$ 12,038,233 a: 60 meses con tasa del 21.37 % E.A. Resolveremos tus dudas en las líneas de atención al cliente.

 Ver todo



10:19 p. m.



AV Villas. 31-07-22 22:27
JOSE, has iniciado sesion en Banca Virtual. Si no has sido tu comunicate con la linea Audiovillas

10:27 p. m.



AVVILLAS. Para autenticarte/ firmar electronicamente documentos del pdcto digital que estas abriendo usa el codigo 48545599. No eres tu? reportalo en Audiovillas

10:28 p. m.



AvVillas 31/07/22 22:30
Clave Temporal Para Firma de Pagare 15807017, Vence en



 85388

AvVillas 31/07/22 22:30
Clave Temporal Para Firma de
Pagare 15807017, Vence en
005 Minutos.

10:30 p. m.



AV Villas: JOSE LUIS ROBAYO,
¡Buenas noticias] Ya tienes
tu dinero consignado en la
cuenta *****9054.
Gracias por dejarnos ser parte
de tus proyectos.

10:31 p. m.



AV Villas. 31-07-22 22:33
JOSE, has iniciado sesion en
Banca Virtual. Si no has sido
tu comunicate con la linea
Audiovillas

10:33 p. m.

lunes, 1 de agosto de 2022



AV Villas. 01-08-22 06:22
JOSE, has iniciado sesion en
AV Villas App con un celular
Samsung SM-J701M. Si no has
sido tu comunicate con la linea
Audiovillas

6:22 a m





										Número Único de Noticia Criminal																				
Entidad										7	6	0	0	1	6	0	9	9	1	6	5	2	0	2	2	6	6	5	6	4
Radicado Interno										Dpto.		Municipio		Entidad		Unidad Receptora			Año			Consecutivo								

ENTREVISTA – FPJ - 14
Este formato será utilizado por Policía Judicial

Fecha A M D Hora Lugar: _____

1. DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE IDENTITARIO (Para personas Trans)¹
Nombre _____

NOMBRE LEGAL
Primer nombre JENNIFER Segundo nombre _____
Primer apellido MUÑOZ Segundo apellido IDROBO

Documento de Identidad C.C. Otra _____ No. 1143834690 De Cali

Lugar de nacimiento País _____ Departamento VALLE DEL CAUCA Municipio CALI

Edad: Años. Sexo: Hombre Mujer Trans² No Binario³

Fecha de nacimiento: D M A

¿Usted se identifica como una persona LGBTI? Si NO

En caso afirmativo, ¿cuál? Gay Lesbiana Bisexual Mujer transgénero⁴ Hombre transgénero⁵

No Binario⁶ Intersexual⁷ Otro? _____

- Grupo Etario**
- 0 a 13 años – Niña/o
 - 14 a 17 años – Adolescente
 - 18 a 26 años – Joven
 - 27 a 59 años – Adulto
 - 60 o más años – Adulto mayor

¹ Nombre con el que se auto identifican las personas trans, independiente de su nombre legal.
² Se refiere a las personas que no se identifican con el sexo asignado al nacer y hacen tránsito al sexo opuesto.
³ Persona de identidad no binaria, es decir, no se adscribe como hombre o mujer.
⁴ Persona que le fue asignado el sexo hombre al nacer, pero cuya vivencia identitaria actual es femenina.
⁵ Persona que le fue asignado el sexo mujer al nacer, pero cuya vivencia identitaria actual es Masculina.
⁶ Persona de identidad no binaria, es decir, no se adscribe como hombre o mujer.
⁷ Persona que posee características biológicas tanto masculinas como femeninas.



Pertenencia étnica: Indígena Negro/a Afrocolombiano Raizal Palenquero/a Rrom

Pueblo indígena (si se sabe) _____ Otro: _____

¿Tiene usted alguna discapacidad? SI NO

En caso afirmativo, ¿Cuál? Visual Auditiva o del lenguaje Sordoceguera Física

Cognitiva Mental/psicosocial Múltiple Otro Cual? _____

¿Es persona defensora de Derechos Humanos?: SI NO

¿Qué actividad desarrolla/ba en la defensa de Derechos Humanos o en función de su liderazgo?

NO APLICA

Otras: Poblaciones. Especifique. _____

*(En caso de tratarse de sometimiento según la ley 1908/18; víctimas del conflicto armado Ley 1448/11; servidores públicos, entre otros)

Lugar de nacimiento País COLOMBIA Departamento VALLE DEL CAUCA Municipio CALI

Profesión INGENIERA INDUSTRIAL Oficio _____

Estado civil SOLTERA Nivel educativo PROFESIONAL

Dirección residencia: CALLE 33 B No 17 F1-85 Teléfono 3226453822

Departamento Municipio

Zona Urbana Zona Rural Coordenadas _____

Vereda _____ Corregimiento _____

Resguardo indígena/ Asentamiento _____

Consejo comunitario⁸ _____ Kumpania⁹ _____

Asentamiento de reincorporación¹⁰ _____

Localidad /Comuna _____ Barrio _____

Dirección sitio de trabajo: _____ Teléfono _____

Dirección notificación _____ Teléfono _____

País _____ Departamento _____ Municipio _____

Correo Electrónico o redes sociales Jeinn_02_19@hotmail.com

⁸ Territorios colectivos de comunidades negras y/o afrodescendientes

⁹ Territorios de la comunidad Rrom

¹⁰ Territorios identificados por los excombatientes: Puntos Transitorios de Normalización de excombatientes de FARC (PTN); Zona Veredal Transitoria de Normalización de excombatientes de FARC (ZVTN); Espacio Territorial de Capacitación y reincorporación de excombatientes de FARC (ETCR); Áreas de Reincorporación Grupal (ARG)

Versión: 04

Aprobación: 2022-07-26 - CNPJ

Publicación: 2022-08-19

Relación con la víctima _____

Relación con el victimario _____

Usa anteojos

SI NO

Usa audífonos SI NO

Extranjero u otra lengua

SI NO

Traductor SI NO

Persona en condición de discapacidad

SI NO

Traductor SI NO

Tipo de discapacidad: _____

Datos del traductor:

Nombres, apellidos	
Identificación	
Teléfono	
Correo electrónico	

2. RELATO

P/ Narre, por favor, cómo ocurrió el trámite inicial de préstamo de libre inversión, que indica en su denuncia.
R/ La solicitud de crédito que realicé en el banco AV Villas el 27 de abril de 2022, para lo cual me acerqué a la oficina de AV Villas que se encuentra ubicada en el centro comercial Chipichape de la ciudad de Cali sobre las 6:30 - 7:00 pm a solicitar un crédito de libre inversión por un monto de \$15.000.000. Ese día realicé la solicitud de crédito con la Asesora Geraldine Olave, la cual me informa que en 5 días hábiles me estarían dando respuesta frente a la solicitud, es decir, esos 5 días hábiles se cumplirían el miércoles 4 de mayo de 2022.

Para ese trámite la señora Olave fue llenando un formulario en su computador, con mis datos personales, lugar y cargo laboral, salario, referencias personales y familiares, y le pasé mi cédula para que le sacara fotocopia, y descargamos carta laboral. Ese formulario lo firmé electrónicamente de la siguiente manera: a mi teléfono celular número 3226453822 me llegó un mensaje de texto, el cual ella me solicitó y con el mismo se materializó la firma electrónica en la solicitud del crédito. Físicamente le firmé uno o dos documentos, pero no recuerdo haber firmado un Pagaré.

El desembolso del dinero correspondiente al préstamo autoricé que, una vez aprobado, fuera consignado en mi cuenta de ahorros No. 134870687; cabe anotar que tengo instalada en mi teléfono celular la aplicación de banca virtual de Av Villas para el manejo de la mencionada cuenta de ahorros.

Constantemente le escribía o llamaba a la Asesora Geraldine Olave, cuyo número telefónico es 3105126462, ya que pasaron los 5 días y aún no me habían llamado del banco AV Villas, y tampoco habían llamado a ninguna de mis referencias personales ni familiares, la Asesora Geraldine Olave me indica que desconocía los motivos por los que no me habían llamado.

Días después, puedo precisarles posteriormente la fecha exacta y el número telefónico, recibí por lo menos cuatro llamadas de un joven indicándome que mi tarjeta se encontraba bloqueada, y me dio toda la información financiera aportada a Av Villas, lo que me dio confianza, diciéndome que necesitaba haber cambio de la tarjeta, que me la enviarían a mi domicilio, y que de no hacerlo inmediatamente quedaría



bloqueada, entonces yo le dije que me dirigiría personalmente a las oficinas para ello. El joven insistía que si no aceptaba el cambio de inmediato, la tarjeta quedaría bloqueada y que el desbloqueo tendría un costo; que entonces digitara cualquier tecla del teléfono, ante lo cual silencie la llamada, e hice otra por otro teléfono a la asesora Geraldine Olave y le pregunté, contestándome que mi cuenta se encontraba normal, que por favor, colgara esa llamada, y de inmediato colgué y bloqueé el número. Esa llamada con el joven duró por lo menos unos 4 minutos.

Pasaron 20 días calendario posterior a la solicitud del crédito y aún no recibía una sola llamada del banco AV Villas, por lo que decidí tramitar la solicitud de crédito con otra entidad bancaria – Banco de Bogotá, entidad que en dos días me realizó el desembolso del crédito por el monto solicitado inicialmente a AV Villas que eran \$15.000.000.

Pasaron exactamente 21 días calendario, ya la otra entidad bancaria me había desembolsado el dinero de la solicitud.

Me llaman del banco AV Villas a los 15 días hábiles posteriores a la solicitud, es decir el día 18 de mayo de 2022 más o menos sobre las 11:00 am., no recuerdo el número, pero autorizo a la Fiscalía para que obtengan el registro de llamadas entrantes para esa fecha y hora, llamada en la que me indican que es sobre el préstamo que había solicitado y que llamaban a hacer la verificación de datos, yo respondí que ya había tomado el crédito con otra entidad bancaria porque se habían demorado mucho en llamarme del banco AV Villas, sin embargo, realicé la validación de datos para que el banco supiera que si había sido yo quien el 27 de abril del presente año había hecho dicha solicitud de crédito, y abriendo la posibilidad si me lo aprobaban o no, de aprobármelo, pues haría uso del mismo pero en un monto inferior.

ACLARO QUE EN ESTA LLAMADA EN NINGUN MOMENTO ME NOTIFICARON QUE EL CREDITO FUE APROBADO YA QUE ESTA LLAMADA ERA SOLO PARA VERIFICACIÓN DE DATOS.

Adicional jamás me dijeron en esa llamada que ya me habían aprobado el préstamo y tampoco me manifestaron el monto, ni la tasa, ni las cuotas, esta llamada solo era la verificación de los datos. Ese mismo día 18 de mayo a las 8:12 pm., me llega un mensaje de texto a mi número de teléfono celular 3226453822, que decía "AV Villas le informa: crédito No. 1281605935 fue aprobado por \$13.391.005". Le escribo un mensaje de Whatsapp a la asesora Geraldine Olave al número 310 512 6462 le informo sobre el mensaje que me llegó.

La asesora me responde al día siguiente que estaba de turno por la tarde, que entraba a las 2 pm., que cuando llegara a la oficina me confirmaría lo de las tasas y las cuotas a lo que yo le respondo que yo pasaría directamente en la noche, saliendo de mi trabajo para que hablemos personalmente y ella me indica que me esperará.

El día jueves 19 de mayo de 2022, me llega nuevamente un mensaje de texto a las 9:59 am., de AV Villas que decía "ESTIMADO CLIENTE, EL BANCO AV VILLAS LO INVITA A ACERCARSE A SU OFICINA PARA HACER EFECTIVA SU SOLICITUD DE CRÉDITO", hasta ahí para mí todo estaba dentro del proceso normal, como bien decía el mensaje yo debía de acercarme a las oficinas a hacer efectiva la solicitud de crédito ACLARO QUE NUNCA ME ACERQUÉ A LAS OFICINAS A NOTIFICAR O A AUTORIZAR DICHO DESEMBOLSO.

Cabe anotar que posteriormente al reclamar el extracto del banco, pude ver que justo en esta fecha y hora, fue que hicieron el desembolso del dinero del préstamo.

Ya me encontraba culminando mi jornada laboral la cual termina a las 5:30 pm para posteriormente acercarme a las oficinas de AV Villas, tal como había quedado con la asesora en horas de la mañana del

día 19 de mayo, cuando de repente a las 5:26 pm me llega un primer mensaje de texto a mi teléfono celular 3226453822, donde me informan una clave temporal de acceso a la aplicación de banca virtual de Av Villas, como si yo estuviera realizando un pago por PSE., sin estar haciéndolo, y de inmediato se debitan \$2.000.000 de mi cuenta, me llama la atención porque el mensaje menciona cuál es el saldo que quedaba posterior a esa transacción, momento en que me doy cuenta entonces que habían desembolsado el dinero del préstamo sin haberme notificado de ello previamente.

Yo tenía muy claro que mi saldo para ese momento era de \$4.675.694 y al debitarse \$2.000.000 debieron haber quedado \$2.675.694 pero no, sorprendentemente el mensaje de la supuesta transacción exitosa quedaba en saldo 15.911.519.

Insisto en QUE JAMÁS ME LLEGÓ UN MENSAJE DE TEXTO NI UN MENSAJE VIA CORREO ELECTRÓNICO POR PARTE DEL BANCO DONDE ME ESTUVIERAN NOTIFICANDO EL DESEMBOLSO DE \$13.391.005, solo hubo 2 clases de mensajes de texto, uno indicando la aprobación del mismo y que me acercara al banco, y el segundo, que me acercara a las oficinas de Av Villas para hacer efectivo el desembolso.

Supe de este desembolso cuando suplantándome hicieron las transacciones fraudulentas aparentemente desde mi aplicación virtual de AvVillas, y digo aparentemente porque habría que verificar si ello fue así, ya que dichas transacciones no se desarrollaron de manera normal.

Y lo supe porque llegaron a mi teléfono ya mencionado, los mensajes de las transacciones de la suplantación y hurto, pero no todas, de lo contrario ni me entero que ya me habían desembolsado un crédito que claramente no había dicho que lo iba a tomar.

Inmediatamente, este día 19 de mayo de 2022, al ver la primera transacción llamé a la asesora Geraldine Olave, al teléfono 310 512 64 62 pero no recibí respuesta, también le dejé un mensaje de Whatsapp, por lo que opté por comunicarme a la línea nacional en la ciudad de Cali, al número 8859595 angustiada y llorando. ESTA LLAMADA DURÓ 45 MINUTOS CON 50 SEGUNDOS. ADJUNTO PANTALLAZO DONDE SE EVIDENCIA QUE MIENTRAS SE REALIZA LA LLAMADA PARA BLOQUEO DE MI TARJETA EN EL TRASCURSO DE LA LLAMADA EL BANCO SIGUE APROBANDO TRANSACCIONES. LLAMO PARA SOLICITAR ANGUSTIADA EL BLOQUEO DE MI TARJETA PORQUE ME ESTÁN ROBANDO EL DINERO Y EN LA LLAMADA EN CURSO SIGUEN SACANDO DINERO DE MI CUENTA).

Frente a la anterior llamada telefónica, AvVillas generó un radicado que me indicaron correspondía No. 12121692, al que me dieron respuesta el día 23 de junio de 2022.

En el tiempo que transcurre la llamada mientras me contestaron y bloqueaban la cuenta realizaron 5 transacciones:

- 4 transacciones de \$2.000.000 cada una para un total de \$8.000.000 a Almacenes Éxito Proveedores por pago PSE.
- Más una transacción de \$780.000 que dice que fue un pago PSE a Finandina SA.

Cabe señalar que solo el mensaje de texto que llega al teléfono celular, sobre la transacción de los \$780,000, fue el que indicó el nombre de la entidad donde se realizó; en los mensajes de texto que me llegaron sobre las otras 4 transacciones solo dice que se realizó un pago PSE de la cuenta 0687 por \$2.000.000; en internet su saldo es tanto, lo que no es normal. Adjunto pantallazo de todos estos mensajes, donde pueden evidenciar la clave temporal que se asignó y el pago del mismo, de las 5 transacciones solo me llegó el mensaje de clave única de 3 transacciones no de las 5.

PREOCUPANTE que para uno realizar un pago por PSE debe saber el usuario, número de cédula, clave de acceso a la cuenta y adicional el número de la clave temporal que tiene una duración de 3 minutos que se supone solo llega el número de celular que se tiene registrado.



Siempre que yo he realizado pagos por PSE me llegan 3 mensajes de texto: uno donde me indica que he iniciado sesión en la banca virtual y desde qué medio, si es desde el teléfono celular o si es desde la Banca virtual; luego otro mensaje con la clave temporal, y finalmente otro mensaje que corresponde al pago exitoso de PSE o si fue rechazada la transacción, y en este último mensaje, si fue exitosa, detalla la entidad donde se pagó, cosa que no ocurrió en estos pagos del 19 de mayo.

En esta oportunidad de 3 mensajes que debieron haberme llegado, de cada una de las 5 transacciones, solo me llegaron dos mensajes de cada una: el de la clave temporal y el del pago PSE, y solo, de las 5 transacciones, dos mensajes de acceso a la banca virtual.

Terminando la llamada en la que alerté sobre lo que estaba sucediendo, que duró aproximadamente 45 minutos con 50 segundos, después de informarme que lo narrado había quedado radicado bajo número 12121692, me indicaron que la respuesta la recibiría máximo el 23 de junio de 2022.

Seguidamente me acerqué, siendo las 6:20 pm., a la oficina de AV Villas del C.C. Chipichape, en donde la asesora Geraldine Olave me ve y me pide no tomar turno, me solicita que pase directamente con ella para VALIDAR LAS CONDICIONES DEL CRÉDITO Y TRAMITAR LA SOLICITUD DE DESEMBOLSO, claramente el proceso no se había culminado, le explico a la asesora Geraldine Olave lo sucedido y me indica no estar enterada de la situación YA QUE A ELLA NO LE HABÍAN NI SIQUIERA NOTIFICADO QUE ME HABÍAN HECHO EL DESEMBOLSO, ADICIONAL ME INFORMA QUE NO ERA POSIBLE QUE YA ME HUBIERAN DESEMBOLSADO PORQUE ELLA AÚN NO HABÍA DADO LA AUTORIZACIÓN DE DESEMBOLSO. QUE LOS ASESORES DEBEN DE AUTORIZAR ANTES DE DESEMBOLSAR Y MÁS CUANDO EL MONTO APROBADO FUE MENOR AL SOLICITADO, COMO FUE ESTE EL CASO, QUE SOLICITÉ 15 MILLONES Y APROBARON 13 MILLONES. LA ASESORA GERALDIN OLAVE ME DICE QUE EL ASESOR DEBE DE DAR EL VISTO BUENO Y LA APROBACIÓN PARA QUE PROCEDAN A REALIZAR EL DESEMBOLSO. Claramente hay un salto en el procedimiento.

El día de viernes 20 de mayo de 2022, me acerco nuevamente a la oficina de AV Villas para solicitar me expliquen cuáles fueron las cuentas destino o empresas beneficiados, y concepto, adonde se debitaron los \$8.780.000 que sacaron por PSE., de manera fraudulenta de mi cuenta de ahorros, porque claramente NO fui yo quien realizó esas transacciones, me dicen en el banco que debo de esperar hasta el día 23 de junio de 2022.

De inmediato llego a mi domicilio indignada por lo ocurrido, el día 20 de mayo de 2022 procedo a realizar una queja formal en la página de la superintendencia financiera de Colombia con el número IQ2022052033102.

La superintendencia responde al banco el día 23 de mayo dándoles un plazo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación, los cuales se cumplieron el 7 de junio de 2022.

El banco, el día de 2 de junio envía una carta donde solo indican que están haciendo unas investigaciones adicionales que requieren más tiempo, pero no me dan una fecha final de respuesta y tampoco me indican ningún avance al respecto.

El día 8 de junio de 2022 cargo nuevamente un derecho de petición en la página de superintendencia Financiera de Colombia con radicado IQ2022060837501, de este radicado no he recibido ninguna notificación a la fecha.

Cargo también el día 20 de mayo de 2022 una denuncia en la Fiscalía General de la Nación, por el delito de Hurto por medios informáticos, con radicado No. 20220520249 noticia criminal 76 0016099 165 2022 66 564.

Decido esperar la fecha que el mismo banco colocó como fecha estimada de respuesta es decir el día 23 de Junio de 2022. Y nuevamente envían una carta, esta vez sin fecha diciendo que están haciendo las



validaciones correspondientes del caso con las áreas encargadas, tampoco me indican cuando será la respuesta definitiva a mi caso.

Ya habiendo transcurrido más de un mes en espera de la respuesta me acerco nuevamente a la oficina de AV Villas en Chipichape, el pasado 29 junio de 2022, solicito hablar con la gerente de la sucursal con Nombre Patricia (no me dijo su apellido) y esta persona no me da ninguna solución, solo me manifiesta que debo conocer que en el mes de julio se deben pagar las cuotas del CRÉDITO NO AUTORIZADO POR MI. Me dice que puede imprimirme el plan de pagos porque no me habían hecho entrega del mismo, claramente es de saberse que no me habían hecho entrega de un plan de pagos porque yo no había aceptado aún el crédito, me niego a recibir el plan de pagos y me retiro. Adicional le informo a la señora Patricia que mi cuenta de nómina se encuentra bloqueada y es la cuenta que la compañía donde trabajo tiene para hacerme los pagos, ella dice que puedo desbloquearla y sacar el dinero, sin embargo, me negué a aceptar el desbloqueo de mi cuenta hasta no obtener una respuesta clara por parte del banco, le indico que no realizaré ningún movimiento en esa cuenta.

PUEDEN IDENTIFICAR CLARAMENTE QUE EL ÚLTIMO MOVIMIENTO QUE YO REALICÉ EN LA CUENTA DE AHORROS No. 134870687, FUE EL 16 DE MAYO DE 2022 A LAS 10:14 PM, POR \$61,171, AL BANCO DE BOGOTÁ POR PSE. TODAS LAS TRANSACCIONES QUE APARECEN POSTERIORES A ESA FECHA NO FUERON REALIZADAS POR MI. DETALLO EL PASO A PASO DE DICHA TRANSACCIÓN PARA MOSTRAR CUÁNTOS SON LOS CORREOS Y LAS NOTIFICACIONES QUE ME LLEGAN CUANDO SOY YO QUIEN REALIZA DICHOS PAGOS:

Primero: Ingreso a la página del banco de Bogotá digito el número de la obligación o tarjeta que voy a pagar. Al ingresar al banco AV Villas me llega la notificación de que estoy ingresando desde internet, como pueden ver los mensajes deben llegar en orden a medida que se van haciendo las solicitudes, uno con el ingreso a la banca, uno con la clave temporal y uno donde indica que el pago ha sido exitoso y claramente detalla cuál fue la entidad donde se realizó el pago. Cosa que no pasó con las transacciones que realizaron el 19 de mayo de 2022 donde de 5 transacciones solo me llegó la clave temporal de 3 y donde no se notificaron los accesos a la banca virtual y adicional el mensaje del pago exitoso no decía la entidad donde se realizaron los pagos, solo decía el pago de Finandina, los pagos del Éxito nunca se discriminaron (Adjunto Pantallazo).

Supe hasta finales del mes de junio que los pagos de las 4 transacciones que sumaban \$8.000.000 se habían hecho a EL Éxito por diferentes radicados que solicité al banco, de lo contrario no hubiera sabido a que entidad se había ido ese dinero porque en los mensajes de texto no decía la entidad donde se pagó.

Segundo: Después de realizar el pago me llegan 3 correos electrónicos a mi correo Jeinn_02_19@hotmail.com Un correo de Pasarelapagosaval detallando la entidad donde se hizo el pago, en este caso el pago se hizo al banco de Bogotá, en este correo el banco detalla: La IP de donde se realizó el pago, y todo lo relacionado con el producto, numero de deuda, valor pagado, numero de autorización entre otros. (Adjunto Pantallazo). Los correos del Éxito o Finandina de los pagos que realizaron el 19 de mayo de 2022 nunca llegaron a mi correo, no sé a qué correo notificaron estas dos entidades las transacciones.

Tercero: Después del correo de la entidad me llega un correo del Banco AV Villas donde informan que el pago PSE fue exitoso y el valor por el que se pagó. Este fue el único correo que recibí de las transacciones realizadas el 19 de mayo de 2022.

Cuarto: Por último, me llega un correo de PSE AvalPay Center. Este correo tampoco lo recibí de ninguna de las 5 transacciones que realizaron el 19 de mayo de 2022, no sé a qué correo se habrá notificado estos pagos.

Como pueden evidenciar en el detalle de la última transacción que realicé el 16 de mayo de 2022, al banco de Bogotá, muchos de estos pasos se omitieron por parte de PSE y el Banco AV Villas, ya que primero las



notificaciones al número del celular con las claves temporales no llegaron todas y tampoco los accesos a la plataforma del banco, no se detalló las entidades donde realizaron los pagos, sino que las supe después de interponer un radicado en la línea nacional del banco.

Y por último de 3 correos que me deben llegar por cada transacción realizada solo me llegó uno por transacciones y en realidad debían llegar 3 correos por cada transacción.

NO PUEDE SER QUE PARA EL BANCO AV VILLAS SEA NORMAL QUE UNA PERSONA DE SALARIO PROMEDIO REALICE PAGOS POR MAS DE 8 MILLONES DE PESOS EN MENOS DE 12 MINUTOS, NO PUEDE SER QUE EL BANCO AV VILLAS NO SE ALERTE Y NO PUEDA REALIZAR UNA LLAMADA AL USUARIO DUEÑO DE LA CUENTA PARA VERIFICAR SI EFECTIVAMENTE ERA YO QUIEN ESTABA REALIZANDO ESAS TRANSACCIONES.

SE PUDO HABER PASADO LA PRIMERA TRANSACCIÓN POR \$2.000.000 ¿PERO PORQUE NO ALERTASE EN LA SEGUNDA, LA TERCERA, LA CUARTA O LA QUINTA TRANSACCIÓN? SINO BLOQUEO LA CUENTA HUBIERAN PODIDO HACER HASTA 20 TRANSACCIONES Y PARA EL BANCO ERA NORMAL, LAS APROBARÍA TODAS.

Muy triste por no obtener respuesta habiendo pasado más de un mes del suceso, el 29 de junio de 2022 me acerco a las oficinas de los gerentes regionales de la ciudad de Cali del banco AV Villas que queda en el centro de Cali Edificio Banco de Occidente Carrera 4 # 7 - 61 séptimo piso.

Aquí me atiende una señora llamada Diana Cuéllar se presentó como la asistente de la gerente de la regional de norte de la ciudad de Cali la señora Adriana. Ella tomó el caso y se comprometió a darme una respuesta el día martes 5 de julio, tomó mis datos y me dijo que me llamaría, llegando el martes 5 de julio no recibí llamada decido acercarme nuevamente y me indica la señora Diana Cuéllar que el jueves 7 de julio me daría una respuesta definitiva, me acerco nuevamente el 7 de Julio y no se encontraban ninguna de las dos señoras que se comprometieron conmigo, ni la señorita Diana Cuéllar ni la señora Adriana.

Finalmente, nunca recibí respuesta de estas personas.

Cada que me acerco a las oficinas de AV Villas a preguntar sobre el radicado 12121692 colocado el 19 de mayo de 2022 me van diciendo que el tiempo de respuesta es posterior, es decir, el banco ha ido postergando las respuestas.

Quiero dejar claro con las denuncias realizadas en la Superintendencia financiera y Fiscalía general de Nación, conforme los hechos ocurridos el pasado 19 de mayo de 2022, dejar claro que el crédito aún no había sido aceptado por mi parte, por tal motivo este no lo asumiré, solicito muy amablemente sean suspendidas las facturaciones y cobros del crédito 9634 que me cobran, aunque el número del crédito aprobado fue el No. 1281605935, es decir, no coinciden los números de los créditos que cobran vs el que aprueban, solicito también que mi experiencia crediticia no se vea afectada por este acontecimiento.

Adicional en mi cuenta de ahorros tengo un saldo de \$4.675.694 por lo que solicito este valor me sea entregado en su totalidad tal cual estaba en mi cuenta de ahorros.

El banco AV villas me está vulnerando mis derechos, me están afectando en gran manera. Se solicita a la superintendencia Financiera el 9 de Julio de 2022 por medio de los correos super@superfinanciera.gov.co; jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co una conciliación con el Banco AV Villas, la cual asignó la superintendencia Financiera la audiencia para el miércoles 26 de julio de 2022 a las 12:30 pm. Asisto a dicha audiencia con la conciliadora Margarita Maria Navarro Salazar, esperamos hasta las 12:45 pm y los encargados del Banco AV Villas nunca se conectaron, por lo que se aplazó la audiencia para el miércoles 3 de agosto de 2022. El día viernes 22 de Julio llega comunicado del banco referente a la respuesta del reclamo del 19 de mayo donde indican que no encuentran elementos que permitan atender a mi favor y relacionan según ellos un informe de investigación donde no hay evidencias de las notificaciones realizadas



a mi celular o correo, envían un listado de mensajes de texto donde hay 31 mensajes de los cuales solo recibí solamente 14 mensajes.

COMO EVIDENCIA DE LO ANTERIOR PEDI AL OPERADOR CLARO QUE ME ENVÍEN LOS MENSAJES DE TEXTO RECIBIDOS DEL CÓDIGO 85388 Y COINCIDE PERFECTAMENTE CON LOS 14 MENSAJES DE TEXTO QUE REALMENTE RECIBÍ COMO NOTIFICACIÓN EL DÍA 18 Y 19 DE MAYO DE 2022. Es decir que los 31 mensajes de texto que el banco dice haberme enviado como evidencia de que si me notificó todas las transacciones realizadas el día 19 de mayo no tienen validez porque no coincide con la información suministrada por mi operador de telefonía.

Adicional indican que porque yo realizo muchas transacciones por PSE es una evidencia de que fui yo quien hizo estas transacciones del 19 de mayo. Quiero aclarar que mis pagos por PSE nunca han superado el valor de \$650.000.

El día lunes 25 de julio de 2022 llamo a PSE dado que nunca me llegaron los correos de confirmación de los pagos de PSE ni tampoco recibí los comprobantes de pago de las entidades en este caso Finandina y Éxito.

En PSE tomaron mi requerimiento No 9072607 donde me indican que en efecto estas transacciones nunca llegaron a mi correo electrónico, pero me responde que ellos no tienen el historial y quien debe brindarme esta información es el Banco que autorizó los pagos ya que ellos tienen acceso a toda la información, aclaro que esta información no me la ha brindado el banco, no tengo ninguna evidencia de a que correo llegaron esos pagos por parte de PSE (relaciono pantallazo del correo enviado por PSE donde me indican que ellos no me pueden brindar esa información y que es el banco quien debe suminístrala).

También este mismo día 25 julio de 2022 llamé al banco Finandina donde solicito una certificación de no vinculación con ellos (la cual relaciono en esta carta), el banco Finandina me envía dicha certificación donde consta que no tengo ni he tenido ningún tipo de vinculación con esta entidad. También solicité mediante el radicado 629084 que me enviaran la información de a quien le llegaron los pagos, ya que claramente debe ser alguien que tiene alguna deuda o cuenta con esta entidad, les compartí el número de mi cuenta y quedaron de darme información en 15 días hábiles: Con la poca información que tenía consulté en internet en la página <https://www.procuraduria.gov.co/portal/Certificado-de-Antecedentes.page> de antecedentes disciplinarios las cédulas que aparentemente que se registran en los pagos a las entidades Éxito y Finandina que me fue enviado por el banco mediando el radicado 12198073 respuesta del 5 de julio de 2022.

La cédula 1114452343 que es un número que está en el detalle de los pagos a Finandina en este link dice que es un señor llamado Samir Andrés Cruz Castro de Medellín y me confirman en Finandina que en efecto esta persona tenía una cuenta corriente en este banco, adjunto pantallazo de la consulta en internet.

Hay dos cédulas más en el detalle de los pagos al Éxito, pero de esta no encontré información los números son 340938292 y 39484838.

Llamo este mismo día a El Éxito a solicitar la misma información que solicité a Finandina tratando por mis medios de dar con el responsable de quien realizó las transacciones dado que el banco lo único que ha suministrado y por medio de los diferentes radicados que he cargado, son los CUS de las transacciones, no fue posible comunicarme a El Éxito por lo que asistí personalmente el día miércoles 27 de Julio de 2022 a Éxito la flora en la ciudad de Cali, me atiende el jefe de seguridad y me indica que debo llevar una orden judicial por parte de la fiscalía para que ellos envíen toda la información necesaria, anulen el pago y procedan a hacer la devolución del dinero.

De inmediato envió un correo al fiscal que tiene asignado mi caso Luis Enrique Romero Cano Fiscal 17, y me responde que me dirija el viernes 29 de julio a la fiscalía para realizar los respectivos oficios, me dirijo a



la fiscalía donde me imprimen 3 oficios, uno para el banco AV Villas, uno para el Éxito y uno para Finandina con su respectiva copia, me solicitó el fiscal Jose Alfredo Guerrero Marin quien trabaja con el fiscal Luis Enrique Romero Cano ir a radicar personalmente estos oficios donde solicitan información detallada de las transacciones para evidenciar que no fui yo quien las realizó.

Me dirijo a El Éxito a Finandina y al Banco AV Villas a radicar físico estos documentos, los cuales relaciono firmados por las 3 entidades.

En el banco AV Villas el 29 de julio cuando fui a radicar el oficio de la fiscalía la asesora que me atendió me imprime una respuesta que enviaron el 15 de Julio de 2022 la cual nunca llegó a mi correo, y en esta respuesta parcial con radicado 12220715 dice que debo acercarme al Almacenes Éxito a realizar una reclamación comentando la situación y solicitando la devolución del dinero, solo me adjuntan 3 transacciones pero en realidad fueron 4, cada una de dos millones para un total de 8 millones (\$8.000.000).

De inmediato me dirijo nuevamente a El Éxito a realizar dicha reclamación, adjunté este mismo documento con todo lo ocurrido y la reclamación al éxito es la No. 01152075. El Éxito responde no a mi favor y le envía la información a la fiscalía donde ya se detallan finalmente que las transacciones fueron compras de tarjetas de regalo Éxito 16 tarjetas cada una por \$500.000 para un total de \$8.000.000.

Las compras fueron realizadas por una persona llamada Camila Leon y se identifica con dos números de cédulas diferentes, es decir, son cédulas falsas razón por la que no encontré esas cédulas en la página de antecedentes disciplinarios.

El día 3 de agosto me envía el banco AV Villas nuevamente una respuesta bajo el mismo radicado 12220715 indicando que realizaron la recuperación de \$6.000.000 en el banco Davivienda bajo el radicado RE146121-1052 y que el cliente receptor de la transacción no autorizó el débito. Esta respuesta no es clara para mí, sin embargo, entiendo que el banco está reconociendo que hay un error en las transacciones y está haciendo la gestión de recuperación del dinero. Me toma por sorpresa que mencione el banco Davivienda ya que en ningunas de las transacciones se habla de este banco.

Tuvimos la audiencia el miércoles 3 de agosto de 2022, con la Superintendencia Financiera y el banco AV Villas donde asistió la señora Betty Alexandra Rivera Ardila, en esta conciliación no hubo ningún acuerdo dado que la señora Betty llega con la negativa de que no responderán a mi favor en ninguna manera, manifestaba que no entendía porque la conciliación si ya el banco había dado respuesta de que no asumiría nada.

Me sorprende porque claramente la señora Betty no mencionó las respuestas del 15 de julio donde me piden acercarme a EL Éxito a hacer la reclamación y solicitud de devolución del dinero de las transacciones y la respuesta del 29 de julio donde piden a Davivienda reversión.

Era como si no tuviera conocimiento de estas respuestas.

Adicional realizo un nuevo radicado en el banco AV Villas con No. 12198092, solicitando los documentos firmados del crédito del año 2022, y solicito el Pagaré que se supone firmé y lo que hicieron fue enviarme unos documentos de un crédito que solicité en el año 2019 por valor de \$4.130.000 aclaro que este crédito lo pagué en el mismo año de la solicitud 2019.

Llamo nuevamente diciendo que esos no fueron los documentos que yo solicité y solicitaba los nuevos del 2022 los cuales fueron enviados el 4 de agosto, donde adjuntan nuevamente el mismo pagaré que firmé en el 2019 como soporte del pagaré del crédito solicitado en 2022 envían dicho pagaré con la solicitud de crédito de 2022.

Para estar segura de que estamos hablando del mismo pagaré de 2019 solicito el día 4 de agosto un nuevo radicado al banco con número 12269282 donde pido me envíen los documentos de solicitud del crédito 961 del año 2019 el cual responden el día 17 de agosto adjuntando nuevamente el pagaré No 285 (para ambas solicitudes tanto del crédito de 2019 como del crédito de 2022 el banco me envía el mismo pagaré No 285).

¿Es legal que se use un pagaré de hace 3 años de un crédito que fue pago en el mismo año de la solicitud? El banco hasta ahora no me ha entregado un pagaré diferente al 285 ya que me envía el mismo como soporte del crédito de 2019 y como soporte del crédito de 2022, (Nuevamente reitero el número de crédito que me cobra el banco es el número 9634 en 2022, pero el mensaje que me llegó el día 18 de mayo de 2022 a las 8:12 pm dice que me aprobaron el crédito No 1281605935 ¿POR QUÉ EL NUMERO DEL CRÉDITO QUE APRUEBAN NO COINCIDE CON EL NUMERO DEL CRÉDITO QUE COBRAN?

En las respuestas a los radicados donde solicité los documentos tanto de 2019 como del 2022 me adjuntan el mismo pagaré No 285 y envían las cartas indicando a que crédito corresponden los documentos que adjuntan, es decir crédito 961 (2019) y crédito 9634 (2022) y reitero adjuntan el mismo pagaré para ambos créditos. Había estado recibiendo llamadas constantes del número 3112461776 por lo que decidí guardar el contacto como "Estafa AV Villas" dado que llamaban constantemente a pedirme información personal y confidencial, según ellos a actualizar datos, ofrecer tarjetas de crédito entre otros, decidí no volver a responder llamadas de este número.

Consulto este número en internet y aparece como número de advertencia donde más de 4.000 personas han buscado este número y lo han denunciado como sospechoso.

El día 25 de Julio de 2022 recibo nuevamente una llamada de este mismo número y decido responderla y grabarla, me toma por sorpresa que en esta oportunidad es una contestadora automática del banco AV Villas invitándome a pagar mis "según ellos" obligaciones financieras para evitar reportes en las centrales de riesgo.

El 29 de agosto recibo nuevamente una llamada de este número donde contesto y grabo la llamada y esta vez no era una contestadora era un asesor cobrando el crédito. Realmente estoy muy sorprendida porque me habían llamado sospechosamente de este número pidiéndome información confidencial que claramente no di y en internet es un número sospechoso de fraude, es muy raro que a hoy de este mismo número sean las llamadas de cobro de los créditos, unas veces por contestadora automática y otras veces un asesor cobrando. Adjunto pantallazos de las llamadas recibidas y de lo que se consulta en internet.

Finalmente quiero dejar abierto que si yo ya tenía un ahorro de \$4.675.694 en mi cuenta ¿porque no me hurtaron antes ese dinero? ¿Porque esperar hasta el día del desembolso de supuesto crédito para realizar estas transacciones PSE? Es como si alguien hubiera sabido que iban a desembolsar un crédito a esa cuenta ese día 19 de mayo, ¿porque esperar hasta el desembolso del crédito para hurtar el dinero? Me acerco a la fiscalía el día jueves 4 de agosto para entregarle al fiscal los oficios radicados en las oficinas de AV Villas, Éxito y Finandina.

Hablo con el fiscal Luis Enrique Romero Cano donde me envía la noticia criminal la cual adjunto.

El día 5 de agosto envió al correo notificacionesjudiciales@bancoavillas.com.co un derecho de petición solicitando al banco el congelamiento de los cobros del crédito hasta no esclarecer los hechos ocurridos el 19 de mayo de 2022, la respuesta era de 15 días hábiles los cuales se cumplieron el 29 de agosto y a la fecha de hoy 2 de septiembre no recibí respuesta por parte del banco sobre el derecho de petición. Adjunto derecho de petición enviado al banco.

Autorizo a la fiscalía 178 Seccional, o quien haga sus veces de solicitar al Banco el material probatorio necesario, con el fin de que se pueda establecer la plena identificación de los autores del hurto.



3. FIRMAS

Jennifer Muñoz Iribo

Firma entrevistado/a

Jennifer Muñoz Iribo

Nombre:

1.143.834.690

Cédula de Ciudadanía



Índice
derecho del
entrevistado

4. SERVIDOR DE POLICÍA JUDICIAL

Nombres y Apellidos		Identificación	Entidad
KATERINE SANCHEZ RAMIREZ		1.130.671.278	F.G.N
Cargo	Teléfono / Celular	Correo electrónico	Firma
ASISTENTE DE FISCAL II	3989980 EXT 23717	Katerine.sanchez@fiscalia.gov.co	<i>Katerine Sanchez</i>

En el evento de existir más registros se debe reproducir la tabla tantas veces sea necesario.

El servidor de policía judicial, está obligado en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, esto conforme a las disposiciones establecidas en la Constitución y la Ley.

61

										Número Único de Noticia Criminal																			
										7	6	0	0	1	6	0	9	9	1	6	5	2	0	2	2				
Entidad	Radicado Interno									Dpto.	Municipio			Entidad	Unidad Receptora			Año	Consecutivo										



ENTREVISTA – FPJ - 14

Este formato será utilizado por Policía Judicial

Fecha A M D Hora Lugar: _____

1. DATOS DEL ENTREVISTADO

NOMBRE IDENTITARIO (Para personas Trans)¹

Nombre _____

NOMBRE LEGAL

Primer nombre GHERALDIN Segundo nombre _____

Primer apellido OLAVE Segundo apellido MOSQUERA

Documento de Identidad C.C. Otra _____ No. 1.143.860.720 De Cali

Lugar de nacimiento País _____ Departamento _____ Municipio CALI

Edad: Años. Sexo: Hombre Mujer Trans² No Binario³

Fecha de nacimiento: D M A

¿Usted se identifica como una persona LGBTI? Si NO

En caso afirmativo, ¿cuál? Gay Lesbiana Bisexual Mujer transgénero⁴ Hombre transgénero⁵

No Binario⁶ Intersexual⁷ Otro? _____

Grupo Etario

- 0 a 13 años – Niña/o
- 14 a 17 años – Adolescente
- 18 a 26 años – Joven
- 27 a 59 años – Adulto
- 60 o más años – Adulto mayor

¹ Nombre con el que se auto identifican las personas trans, independiente de su nombre legal.
² Se refiere a las personas que no se identifican con el sexo asignado al nacer y hacen tránsito al sexo opuesto.
³ Persona de identidad no binaria, es decir, no se adscribe como hombre o mujer.
⁴ Persona que le fue asignado el sexo hombre al nacer, pero cuya vivencia identitaria actual es femenina.
⁵ Persona que le fue asignado el sexo mujer al nacer, pero cuya vivencia identitaria actual es Masculina.
⁶ Persona de identidad no binaria, es decir, no se adscribe como hombre o mujer.
⁷ Persona que posee características biológicas tanto masculinas como femeninas.

Pertenencia étnica: Indígena Negro/a Afrocolombiano Raizal Palenquero/a Rrom

Pueblo indígena (si se sabe) _____ Otro: _____

¿Tiene usted alguna discapacidad? SI NO

En caso afirmativo, ¿Cuál? Visual Auditiva o del lenguaje Sordoceguera Física

Cognitiva Mental/psicosocial Múltiple Otro Cual? _____

¿Es persona defensora de Derechos Humanos?: SI NO

¿Qué actividad desarrolla/ba en la defensa de Derechos Humanos o en función de su liderazgo?

NO APLICA

Otras: Poblaciones. Especifique. _____

*(En caso de tratarse de sometimiento según la ley 1908/18; víctimas del conflicto armado Ley 1448/11; servidores públicos, entre otros)

Lugar de nacimiento País COLOMBIA Departamento VALLE DEL CAUCA Municipio CALI

Profesión TECNICA EN ASESORIA COMERCIAL Y OPERACIONES FINANCIERAS Oficio ASESORA COMERCIAL

Estado civil UNION LIBRE Nivel educativo TECNICA

Dirección residencia: CARRERA 1 A 4 No 70 C BIS 35 BLOQUE 66 APTO 302 Teléfono 3105126462

Departamento Municipio

Zona Urbana _____ Zona Rural _____ Coordinadas _____

Vereda _____ Corregimiento _____

Resguardo indígena/ Asentamiento _____

Consejo comunitario⁸ _____ Kumpania⁹ _____

Asentamiento de reincorporación¹⁰ _____

Localidad /Comuna _____ Barrio ALCACERES

Dirección sitio de trabajo: _____ Teléfono _____

Dirección notificación _____ Teléfono _____

País _____ Departamento _____ Municipio _____

⁸ Territorios colectivos de comunidades negras y/o afrodescendientes

⁹ Territorios de la comunidad Rrom

¹⁰ Territorios identificados por los excombatientes: Puntos Transitorios de Normalización de excombatientes de FARC (PTN); Zona Veredal Transitoria de Normalización de excombatientes de FARC (ZVTN); Espacio Territorial de Capacitación y reincorporación de excombatientes de FARC (ETCR); Áreas de Reincorporación Grupal (ARG)

Versión: 04

Aprobación: 2022-07-26 - CNPJ

Publicación: 2022-08-19

Correo Electrónico o redes sociales gheralolave@hotmail.com

Relación con la víctima N/A

Relación con el victimario N/A

Usa anteojos SI NO

Usa audífonos SI NO

Extranjero u otra lengua SI NO

Traductor SI NO

Persona en condición de discapacidad SI NO

Traductor SI NO

Tipo de discapacidad: _____

Datos del traductor:

Nombres, apellidos	
Identificación	
Teléfono	
Correo electrónico	

2. RELATO

El día 16 de septiembre de 2022, comparece la señora Gheraldin Olave Mosquera, identificada con la cedula de ciudadanía No 1143860720, de Cali, quien manifiesta que fue enterada por medio de correo electrónico de la presente entrevista.

Soy asesora comercial del Banco AV villas, hace diez meses, inicié a laborar el día 5 de noviembre de 2021, en la oficina principal ubicada en el centro Edificio Inteligente Occidente, del 17 de enero hasta el 21 del mismo mes de 2022, luego fui trasladada a la oficina 164 del Centro Comercial Único, y luego trasladada a la oficina 128 de Chipichape, donde actualmente me encuentro. Me desempeño como asesora comercial, lo cual consiste en asesorar, promocionar y realizar la venta a clientes y usuarios del portafolio de productos de servicios de captación, colocación y canales electrónicos del banco; comunicando obligatoriamente las características, costos, beneficios, requisitos y demás elementos que sean requeridos para la correcta utilización de los productos, en estos diez meses he realizado las mismas funciones, estas labores las desempeñaba en el Edificio Inteligente de Occidente y en el Centro Comercial Único, de 7:30 am., hasta las 4:45 pm, en Chipichape anteriormente teníamos un horario desde las 2:45 pm hasta las 8:00 pm, hasta el mes de abril, después el horario va de la 01:45 pm hasta las 7:00 pm.

Preguntado: Cuál es el protocolo a seguir en la entidad Av Villas ante una solicitud de Crédito de libre inversión. **Responde:** primero se hace un entrevista previa al cliente con unas preguntas claves con el fin de establecer si cumple con unas políticas de crédito para el banco, las cuales son: si es empleado o independiente, cuánto lleva en la empresa, tipo de contrato, salario, después de esas preguntas pasamos a analizar si es viable o no en el sistema, se le solicita al cliente la autorización de consulta en centrales de riesgo y tratamiento de datos personales, mediante un formato, después de la autorización del cliente, ingresamos al sistema, procedemos a hacer un filtro, el cual lleva las siguientes preguntas: salario, cuánto lleva en la empresa, Nit de la empresa, el monto que va solicitar, para qué lo va utilizar, si es profesional, su ocupación, si tiene hijos o personas a cargo, número de celular, si tiene activos, a cuanto asumen, cómo están denominados, en qué tipo de vivienda habita (alquilada, familiar o propia), una vez ingresada esta información, el filtro nos arroja el resultado, en caso de que salga viable, se solicita la documentación al

cliente, y se le informa el valor aprobado por el filtro y la posible cuota y tasa que le quedaría el crédito, una vez el cliente acepta se diligencia el formato de solicitud de vinculación y entrevista a persona natural, cuando el cliente está presente se hace firma digital, y uno físico diligenciado a mano, este en caso de ser venta telefónica o de que haya falla en el sistema. El sistema una vez diligenciado el formato envía un código OTP al cliente como mensaje de texto a su teléfono celular, para la firma electrónica de los formatos de vinculación, después el cliente debe entregar a la asesora los documentos solicitados, en caso de ser empleado son los últimos tres desprendibles de pago y la carta laboral, lo cual se debe hacer dentro de los cinco (5) días siguientes calendarios, una vez allegada la documentación solicitada al cliente, se envían al centro de crédito digitalizados, los cuales se suben a una carpeta virtual que tiene cada cliente, y se espera cinco (5) días hábiles la respuesta a la solicitud; en caso de ser viable dependiendo del tipo de desembolso si es abono a cuenta, no notifican a los asesores del desembolso, solo notifican la aprobación del crédito; si es en cheque, nos notifican la aprobación del crédito y debemos llamar al cliente para que proceda a reclamar el cheque. Hasta esta etapa llega el proceso del crédito.

Preguntado: Cuál fue su papel o rol en el trámite del Crédito de libre inversión solicitado por la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO? **Respondió:** el día 27 de abril del presente año, me encontraba laborando en la oficina 128 de Chipichape, cuando me correspondió atender por turno a la señora Jennifer Muñoz Idrobo, la cual se acercó solicitando un crédito de libre inversión por un monto de \$15.000.000, motivo remodelación de apartamento, le realicé la entrevista de acuerdo al protocolo del banco, salió viable el crédito, se solicitó la documentación a la cliente, al día siguiente me envió los documentos al correo electrónico olaveg@bancoavillas.com.co, procedí a digitalizar los documentos del crédito y luego a la espera de la respuesta por parte del Centro de crédito, donde se estaban demorando en la verificación en el sistema, por lo que consultamos con la jefe inmediata, PATRICIA VARON VELEZ, quien a su vez consultó y le dijeron que en el área de Complementación de crédito había una novedad en el sistema y que les tocaría verificar manualmente, por lo que ella procede a informarme a mí sobre la novedad; ella nos solicita por correo electrónico que le pasemos los números de crédito que quedaron estancados, es decir que no avanzaban, yo procedo a informarle, y uno de ellos era el de la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO, nos dan respuesta por medio de correo electrónico, donde nos informan que en la solicitud de vinculación había un espacio en blanco el cual se trataba de la profesión y ocupación, solicitaron enviar de nuevo la solicitud de crédito con documento corrección, una vez realizada esta corrección, verifiqué en el sistema y observé que ya le habían aceptado la solicitud del crédito, después pasa a la etapa de análisis yo le notifiqué por Whatsapp al número 322 645 38 22 a la señora JENNIFER para que estuviera pendiente de la llamada del analista, estando en ese proceso la señora Jennifer se comunica conmigo por llamada de teléfono y me informa que la está llamando un supuesto asesor solicitando información, que le decían que oprimiera una tecla en el celular o si no la cuenta le sería bloqueada a lo cual yo le manifesté que colgara esa llamada, ya que podría ser víctima de un fraude, la cliente se escuchaba muy nerviosa manifestando que no sabía que hacer a lo que yo le repetía que colgara la llamada, que no podría ser alguno de los analistas porque ellos no solicitan información de claves ni datos de seguridad de nuestros productos, le recomendé que se tranquilizara que si no había dado algún dato no había problema pero que de igual forma realizara el cambio de las claves y de la tarjeta débito, no la pude atender mas porque yo me encontraba en reunión, a los días ella me informa por Whatsapp que no iba a tomar el crédito ya que había ido al Banco de Bogotá a preguntar si le hacían un crédito y que allá tenía un pre aprobado y que ella lo había tomado, me dio las gracias y yo le contesté que entendía las razones por las cuales ella había desistido del crédito y que quedaba con mi teléfono por si necesitaba algo más adelante.

Al día siguiente ella se comunicó conmigo mediante llamada telefónica y Whatsapp, donde me informó que le había llegado un mensaje de texto notificándola de la aprobación del crédito por un monto de \$13.391.005, a lo que le manifesté que sí, que se había dado respuesta del crédito, el cual había sido aprobado por un monto menor al solicitado por ella, ahí fue donde hablamos sobre la tasa donde ella manifestaba que le habían dado una tasa más alta en el otro banco, quedamos en vernos al día siguiente para negociar la compra de cartera; al día siguiente ella me llama en repetidas ocasiones aproximadamente a las seis de la tarde, yo no le pude contestar la llamada, cuando la vi llegar a la oficina y es donde me entero que le habían hurtado el dinero de la cuenta, yo procedí a llamar al audio villas para que ella realizara un radicado respecto a lo sucedido y le bloquearan los canales y los productos, para que no le siguieran sacando el dinero, me informan en el audio villas que ya habían realizado ese proceso, en ese

momento yo le pregunto a la cliente si ella había llamado a bloquear los productos, ella manifestó que sí que ya lo había hecho y que lo primero que se le ocurrió fue ir hasta el banco a hablar conmigo, yo le manifesté que me daba mucha pena lo que había pasado que nos tocaba dar espera a la respuesta del banco, ya que se inicia una investigación por los hechos y que yo no tengo que ver nada en esa área, ella me preguntó a mí que por qué no le habían notificado del desembolso, yo le manifesté que a mí no me notificaban cuando se realizan los desembolsos, debido a que cuando son desembolsos a cuenta lo hacen directamente y no dan fecha ni hora, en la aplicación notifican a los clientes con una nota que dice NOTA CREDITO y el monto del valor desembolsado, ella me manifestaba que las llamadas que había recibido era la del analista del crédito, quien le había preguntado si ella deseaba continuar con el crédito, ella dijo que si, la pregunta surgió porque ella le manifestó al analista que había tomado un crédito con el banco de Bogotá, y otra llamada de un supuesto asesor del banco, no recuerdo que fue lo que ella me dijo que le preguntaba.

Preguntado: Cómo se tramitó el formulario de solicitud. **Responde:** el formulario de solicitud se tramitó de manera electrónica y se firmó con un código OTP, el cual llega como mensaje de texto al celular del cliente.

Preguntado: Qué datos se le pidieron en el mismo? **Responde:** número de cédula, nombres completos, sexo, fecha y lugar de expedición del documento de identidad, fecha y lugar de nacimiento, nacionalidad, estado civil, número de personas a cargo, tipo de vivienda donde vive y dirección, número de celular, dirección de correo electrónico, información económica, información financiera, operaciones internacionales, declaración voluntaria de origen de bienes y fondo, forma del envío de la correspondencia, tipo de producto que va tomar con el banco, orden de giro (cómo va a ser el desembolso del crédito, mediante cheque o a cuenta, ella informa que a una cuenta de ahorros No 134870687, es de aclarar que ella tiene número de cuenta de nómina con nosotros), las referencias familiares y personales, póliza de vida deudor, el beneficiario de la póliza, con el código de OTP también se autoriza el tratamiento de datos personales, esa información como lo manifesté anteriormente se firma con el código OTP, que le llegó al cliente al teléfono, adicionalmente la cliente realizó la firma física del Pagaré del crédito, orden de giro, y la autorización de consulta.

Preguntado: cómo se diferencia un Pagaré de otro, firmados en distintas fechas? **Contestó:** por el serial, cada Pagaré tiene un serial diferente.

Preguntado:Cuál fue el monto solicitado por la señora Muñoz Idrobo? El monto corresponde a \$15.193.435

Preguntado: Además del formulario de solicitud, hay otros documentos que firmó la solicitante para ese día y trámite? Cuáles? Si, el Pagaré, la orden de giro, autorización tratamiento de datos y autorización consulta en base de centrales de riesgos.

Preguntado: Si dentro del trámite mencionado o en alguna otra fecha relacionado con ese crédito de libre inversión, la señora MUÑOZ IDROBO firmó título valor Pagaré? **Contestó:** El mismo día de la solicitud firmó el Pagaré.

Preguntado:Cuál fue el tiempo informado a la señora Muñoz Idrobo en el que se le daría a conocer sobre la aprobación o desaprobación de su solicitud? **Contestó:** Son cinco días hábiles.

Preguntado: Quién es la persona encargada de informar sobre la aprobación o desaprobación de la solicitud del crédito? **Respondió:** El centro de crédito, el cual queda en Bogotá, donde nos informa por medio de correo electrónico, desconozco qué personas son las encargadas de manejar esta información y llega a todos los asesores de la oficina, cada asesor verifica con su número de crédito si le fue aprobado o no. Entre la labor realizada por nosotros como asesores y la decisión del Centro de crédito, media las labores de verificación del área de Complementación del crédito, en donde hubo el impasse en el sistema y de donde nos dijo la jefa, habían tenido que acudir a verificaciones manuales.

Preguntado: Le fue aprobada la solicitud a la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO? **Respondió:** Si, por un monto menor a lo solicitado.

Preguntado:Cuál fue el monto aprobado? **Respondió:** \$13.391.005.

Preguntado: Cuándo se le informó y por cuál medio? **Respondió:** El banco le informa a los clientes por medio de un mensaje de texto de aprobación del crédito, enviado a su número de teléfono, y en la aplicación cuando es desembolsado aparece como una nota crédito.

Preguntado: a partir de la aprobación del crédito, cuánto tiempo se tarda el desembolso del respectivo dinero? Respondió: En el caso de la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO de acuerdo a la consulta de estado del crédito se realizó dos días después de la aprobación. Realmente no hay un término estipulado.

Preguntado: Cuándo se realizó el desembolso del crédito solicitado por la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO? Respondió: el 19 de mayo de 2022, es de aclarar que yo no me doy cuenta de las fechas que hacen el desembolso, esta fecha la aporfo de acuerdo a la consulta.

Preguntado: Cómo se realizó el desembolso, en cheque, efectivo o mediante consignación en cuenta? Respondió: Se realizó a consignación a cuenta de ahorros, de acuerdo a la solicitud de la cliente.

Preguntado: Cuándo y a través de qué medio se le informó a la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO sobre el desembolso. Respondió: desconozco cuándo le informaron a la cliente sobre el desembolso.

Preguntado: Cuándo y por cuál medio le informó la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO sobre el presunto fraude cometido con el dinero producto del crédito solicitado a la entidad Av Villas, en cuyo trámite ella actuó como asesora? Respondió: Ella se dirigió hasta el banco y me informó lo sucedido, no recuerdo la fecha exacta.

Preguntado: Qué trámite realizó ante lo informado por la señora MUÑOZ IDROBO. Respondió: llamé al audio villas, informé lo que le estaba sucediendo a la clienta y ellos me informaron que ya habían recibido una solicitud igual.

Preguntado: Qué razón ha dado la entidad frente a lo sucedido. Respondió: eso lo notifican a la cliente mediante correo electrónico, yo revise el CUR (es donde se recibe las quejas y peticiones de los clientes) en la cual la notifican que estaban trabajando sobre el caso, para darle una pronta respuesta, no he vuelto a mirar qué pasó.

Preguntado: Si desea agregar algo más a la diligencia, relacionado con los hechos denunciados por la señora MUÑOZ IDROBO. Respondió: no, señora.

Nota: se dio inicio a la diligencia a las 8 am., y termina a la 1 pm.

3. FIRMAS

	
Firma entrevistadora Geraldine Olave Mosquera	
Nombre: 1143.860.720	
Cédula de Ciudadanía	Índice derecho del entrevistado

4. SERVIDOR DE POLICÍA JUDICIAL

Nombres y Apellidos		Identificación	Entidad
KATERINE SANCHEZ RAMIREZ		1.130.671.278	F.G.N
Cargo	Teléfono / Celular	Correo electrónico	Firma
ASISTENTE DE FISCAL II	3989980 EXT 23717	Katerine.sanchez@fiscalia.gov.co	

En el evento de existir más registros se debe reproducir la tabla tantas veces sea necesario.

El servidor de policía judicial, está obligado en todo tiempo a garantizar la reserva de la información, esto conforme a las disposiciones establecidas en la Constitución y la Ley.



72



Oficio No 20380-01-02-178-2254
Santiago de Cali, 19 de septiembre de 2022

Señores
Banco AV VILLAS
La ciudad

ASUNTO: SOLICITUD DE INFORMACION
SPOA: 760016099165202266564

Cordial saludo

Por medio del presente, me permito indicar que en este despacho se adelanta investigación bajo el número de radicado de la referencia por el delito de Hurto por Medios Informáticos y semejantes.

Por lo anterior y siguiendo instrucciones de la Doctora Olga Lucia Pipicano, Fiscal 178 Seccional Igualmente nos permitimos informar que hay solicitud realizada desde el pasado 17 de julio de 2022, por parte de la Fiscalía 17 Local, quienes venían conociendo del asunto y aún no se ha recibido respuesta, y con base en la autorización expresa realizada por la víctima, y para complementar la primera solicitud, se envía una nueva consistente en que:

1. Informen si la señora **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**, identificada con la cédula de ciudadanía No. 1.143.834.690, tiene o ha tenido productos financieros con esa entidad, detallándolos con los siguientes datos: clase de producto, fecha en que se adquirió, valor y estado actual, y remitiendo todos los documentos que soportan o soportaron cada uno de ellos: solicitud, documentos anexos, título valor de respaldo con su respectivo serial, etc., los cuales serán recibidos para ser embalados, rotulados y sometidos a cadena de custodia, con destino a estudios periciales.
2. Con relación al Crédito de libre inversión, cuya queja fue radicada por la señora **JENNIFER MUÑOZ IDROBO** ante la entidad AvVillas, objeto de la denuncia aquí investigada, y que al parecer fue fraudulentamente desembolsado y usado con varias transacciones ilícitas en el mes de mayo de 2022, suministrar la siguiente información, atendiendo el estricto orden en que se solicitan:
 - a. Nombre completo, identificación y cargo de la persona que fungió como asesora en dicho trámite.
 - b. Fecha de radicación de la solicitud del crédito, con su correspondiente soporte.





73



- c. Clase de verificación de los datos plasmados en la solicitud del crédito. En caso de haberse realizado de manera manual, aportar los datos de la persona responsable de la actividad, incluyendo su ubicación.
- d. Fecha, hora y medio por el cual se le informó a la señora MUÑOZ IDROBO sobre la aprobación de su solicitud, con su respectivo soporte.
- e. Monto aprobado.
- f. Fecha y hora de desembolso.
- g. Especificar medio a través del cual se realizó el desembolso.
- h. Fecha, hora y medio por el cual se le informó a la señora MUÑOZ IDROBO sobre el desembolso del dinero correspondiente al crédito mencionado, con su respectivo soporte.
- i. Log transaccional en el que se detallen las operaciones realizadas a cargo del valor desembolsado del crédito mencionado, el cual debe contener como mínimo: CUS / VALOR / EMPRESA DESTINO / NIT O C.C. / ESTADO / BANCO AUTORIZADO / FECHA Y HORA CON MINUTOS Y SEGUNDOS / TICKET ID / NOMBRE DEL SERVICIO / NUMERO DE CUENTA DESTINO / y las DIRECCIONES IP desde donde se realizaron las operaciones denunciadas.
- j. Los nombres de los usuarios con su respectiva identificación de nombre, cédula y cargo, correspondientes a las personas que accedieron a realizar consultas u otras actuaciones en el sistema de información de Av Villas relacionadas con los productos a nombre de la ciudadana JENNIFER MUÑOZ IDROBO, entre ellas, su cuenta de ahorros No. 134870687, durante los treinta (30) días anteriores al desembolso del plurimencionado crédito de libre inversión.
- k. Las direcciones IP desde donde se realizaron conexiones al perfil de la denunciante JENNIFER MUÑOZ IDROBO, en la aplicación de banca virtual de la entidad Av Villas., desde el 27 de abril al 20 de mayo de 2022, señalando además fecha con hora, minutos y segundos, duración, y clase de acceso con sus correspondientes detalles.
- l. Envíen copia de la Investigación interna realizada por la entidad Av Villas a partir de la queja radicada por la denunciante – víctima JENNIFER MUÑOZ IDROBO.



24



Es muy importante resaltarle que en el oficio de respuesta deben indicar el nombre, identificación, cargo y ubicación de la persona que realizó la labor personal de consultar y bajar los datos solicitados de los respectivos sistemas de información.

La respuesta a la solicitud anteriormente descritas, por favor enviarlas al correo electrónico Katerine.sanchez@fiscalia.gov.co y olga.pipicano@fiscalia.gov.co, y en la Av. Roosevelt No. 38-32 Piso 2 Edificio Conquistadores, Fiscalía 178 Seccional.

Con atención,

KATERINE SANCHEZ RAMIREZ
Asistente de Fiscal
Fiscalía 178 Seccional

Anexo (s): N/A
Copia: 01 entrevista de la señora JENNIFER MUÑOZ IDROBO
Proyectó: Katerine Sánchez Ramírez
Revisó y aprobó: Olga Lucía Pipicano Quiñonez- Fiscal





3:27 PM

4G 60



Fraude Av Villas



314 3883748

Colombia



Historial de llamadas

3 de may. 3:29 PM

3143883748

VoLTE Sonó 6 veces

3 de may. 3:15 PM

3143883748

VoLTE Entrante: 11m 31s

3 de may. 1:55 PM

3143883748 ↗

VoLTE No contestada

Ver más





Mensaje SMS flash

Sr(a) MUNOZ IDROBO JENNIFE Ante su negativa intencion de conciliar comercialmente el pago de su Obligacion. Av Villas le Informa que se dara Inicio al cobro total bajo la etapa JURIDICA que actualmente cursa en su contra. Inf 5190929 Opc 6 Cali Cel.3330333509 o al WhatsApp wa.me/573330333509/ avillas@abogadoscps.com Aplican T&

Cancelar

Guardar



Mensaje SMS flash

Sr(a) MUNOZ IDROBO JENNIFE Av Villas le informa que debido al incumplimiento en pago se solicitara Embargo a su cuenta para la cancelacion total de su Portafolio. Inf 5190929 Opc 6 Cali Cel. 3330333509 o al WhatsApp wa.me/573330333509/ avillas@abogadoscps.com Aplican T&C

Cancelar

Guardar



Ips Sura Tequendama (2703)
Consulta No Programada
 Fecha de la atención 22/11/2022 17:51



Información básica del paciente y la atención

Plan: POS

Jennifer Muñoz Idrobo

Identificación CC 1143834690 Fecha de nacimiento 28-11-1990 Edad 31 años(Adultez) Sexo Femenino

Tipo de afiliación POS
 Teléfono fijo
 Estado civil Separado
 Escolaridad Profesional

Departamento VALLE DEL CAUCA
 Otro teléfono fijo 3226453822
 Ocupación ANALISTA DE FACTURACION
 Raza Mestizo

Municipio CALI
 Identidad de genero Mujer

Dirección calle 33b #17f1 - 85 barrio uribe uribe
 Correo electrónico jeinn_02_19@hotmail.com
 Grupo Poblacional Población general, .

Responsable

Nombre responsable MARIA IDROBO Parentesco Madre

Motivo de Consulta

Estoy muy angustiada

Enfermedad actual

Paciente femenina de 31 años de edad; quien asiste por el servicio de consulta prioritaria; manifestando que se encuentra desde el mes de abril/2022 la cual se agudiza desde hace tres meses, trastorno de ansiedad, depresión y trastorno de ansiedad; secundarios a angustia por cobro jurídico dado por entidad bancaria. Niega ideas de suicidio. --/--. NEXO EPIDEMIOLÓGICO: Contacto estrecho protegido en últimos 14 días con caso confirmado/sospechoso de COVID19: No; Viajes recientes en últimos 14 días: No. Ocupación: EJECUTIVA DE CENTRO DE DISTRIBUCION, Uso de transporte publico: Si. Vacuna COVID19: SI. DOS DOSIS: MODERNA.

Antecedente de Infeccion por COVID19: NO.

Revisión por Sistemas

Niegan síntomas gastrointestinales, urinarios o respiratorios. Niegan síntomas respiratorios en convivientes

Antecedentes Patológicos

Patología	Presenta	Patología	Presenta
Hipertensión arterial	No	EPOC	No
Diabetes mellitus	No	Enfermedad tiroidea	No
Enfermedad isquémica del corazón	No	Trastorno del tracto digestivo	No
Trastorno de la Coagulación	No	Epilepsia	No
Cáncer	No	Trastorno psiquiátrico	No
Insuficiencia renal crónica	No	VIH	No
Asma	No		

Antecedentes Alérgicos

No relata alergias

Antecedentes Quirúrgicos

No relata procedimientos

Antecedentes ginecobstétricos

Menarca años 11 año(s) FUM (Fecha de última menstruación) 08-11-2022
 Duración del ciclo menstrual 5 Dias Ciclo menstrual Regular

¿Planifica?: Si

Métodos de planificación: Anticonceptivo oral

Fecha última citología 25-08-2021

Resultado citología

Normal

Información de embarazos previos

Número de embarazos previos 0

Información del embarazo actual

Esta embarazada No

Observaciones ginecobstétricas CCV INFLAMACION, REFIERE SIEMPRE HA TENIDO INFLAMACION

Antecedentes familiares

Patología	Parentesco	Patología	Parentesco
Diabetes Mellitus	Abuelos	Enfermedad Tiroidea	Madre
Hipertensión Arterial	Padre	trastorno del potasio	Padre
Hipertensión Arterial	Abuelos	Epilepsia	Tíos

Estilos de Vida

Hábitos (Cigarrillo)

¿Ha fumado más de 100 cigarrillos en su vida? No

¿Ha fumado en los últimos 6 meses? No

Clasificación No fuma

Exposición al tabaco ¿Fumador pasivo?: No

Consumo de Alcohol

Frecuencia consumo de licor Ha tomado alguna vez

¿Ha sentido alguna vez que debe beber menos? No

¿Le ha molestado que la gente lo critique por su forma de beber? No

¿Alguna vez se ha sentido mal o culpable por su forma de beber? No

¿Alguna vez ha necesitado beber por la mañana para calmar los nervios o eliminar molestias por haber bebido la noche anterior? No

Clasificación Bebedor social

Sustancias psicoactivas ¿Consume sustancias psicoactivas?: No

Hábitos (Actividad física) ¿Realiza actividad física?: Si

Actividad Física

Intensidad de Actividad Física	¿Cuántos días en la semana?	¿Cuántos minutos por día en promedio?
Ligera	3 Dias	60 Minutos

Actividad física total MET-minutos/semana 593.9999999999999 METs

Clasificación

No cumple recomendaciones

"Nota: Recomendaciones de la OMS sobre la actividad física para la salud\n"A lo largo de una semana, incluida la actividad para el trabajo, durante el transporte y el tiempo libre, los adultos deben realizar al menos: 150 minutos de actividad física de MODERADA INTENSIDAD o 75 minutos de actividad física de VIGOROSA INTENSIDAD o una COMBINACIÓN equivalente de actividad física de moderada y vigorosa intensidad logrando al menos 600 MET-minutos\n"

Examen físico

Medidas Antropométricas Peso: 68 kg, Talla: 150 cm, IMC: 30.22, Clasificación según IMC : Obesidad tipo I

Signos Vitales Frecuencia cardiaca: 100 lpm, Frecuencia respiratoria: 22 rpm



Ips Sura Tequendama (2703)
Consulta No Programada
 Fecha de la atención 22/11/2022 17:51



Presión Arterial Presión arterial sistólica: 120, Presión arterial diastólica: 70, Posición: Sentado, Punto: Brazo Derecho, Presión Arterial Media: 86.67

Otros signos vitales Temperatura: 36 °C, Sitio de toma de temperatura: Axilar, Saturación de oxígeno sin oxígeno: 98 %

Estado general del paciente Alerta, consciente y orientada, aparentes buenas condiciones generales; ingresa por sus propios medios

Cabeza y Cuello Escleras anictericas con pupilas isocóricas fotoreactivas. Fundoscopia bilateral normal. Rinoscopia bilateral normal. Otoscopia bilateral normal. Mucosas húmedas y rosadas. Sin rigidez, no agrandamientos ganglionares o del tiroides

Tórax Corazon ritmico y timbrado, no soplos ni s3 ni s4, no desdoblamientos de ruidos cardiacos. Torax simétrico, normoexpansivo, sin tirajes, pulmones limpios y ventilados, no agregados.

Gastrointestinal Abdomen, blando, depresible, no masas ni megalias, peristaltismo normal, no signos de irritación peritoneal, no hernias umbilicales ni inguinales.

Genitourinario PPLs negativa. Se omite examen genitourinario por no ser consecuente con el motivo de consulta

Osteomuscular Extremidades móviles, simétricas, sin edema, llenado capilar menor a 2 segundos, pulsos periféricos +++, fuerza 5/5 sensibilidad conservada; marcha sin alteraciones.

Neurológicos Glasgow 15/15 sin déficit sensitivo ni motor. Labilidad emocional, llanto facil en consulta, temblor fino en miembros superiores.

Piel y anexos Normal sin lesiones

Análisis y plan

Información gestión covid

Fecha de inicio de gestión	07-07-2022	Fecha de finalización de gestión	11-07-2022
Estado	Finalizado	Número de días	4
Nueva gestión	No		

Validación COVID-19

¿Aplica cuestionario COVID-19? No

Información gestión secuela postcovid

¿El paciente tiene una posible secuela postcovid? No

Notas de análisis y plan: Paciente femenina de 31 años de edad; quien asiste por el servicio de consulta prioritaria; manifestando que se encuentra desde el mes de abril/2022 la cual se agudiza desde hace tres meses, trastorno de ansiedad, depresión y trastorno de ansiedad; secundarios a angustia por cobro jurídico dado por entidad bancaria. Niega ideas de suicidio. --/--. NEXO EPIDEMIOLÓGICO: Contacto estrecho protegido en últimos 14 días con caso confirmado/sospechoso de COVID19: No; Viajes recientes en últimos 14 días: No. Ocupación: EJECUTIVA DE CENTRO DE DISTRIBUCION, Uso de transporte publico: Si. Vacuna COVID19: SI. DOSIS: MODERNA. Antecedente de Infeccion por COVID19: NO. EF. PESO. 68KG. TALLA 150CMS. Glasgow 15/15 sin déficit sensitivo ni motor. Labilidad emocional, llanto facil en consulta, temblor fino en miembros superiores. PLAN. PACIENTE CON CLINICA y EXAMEN FISICO COMPATIBLES CON TRASTORNO DE ANSIEDAD Y DEPRESION. SE GENERA ORDEN DE Vr. PSIQUIATRIA, SE INICIA MEDICACION CON SERTRALINA y TRAZODONE.

Notas de expectativas y metas **Notas de expectativas y metas:** - Mejoría del cuadro clínico con los medicamentos formulados en consultorio y con las recomendaciones dadas para el cumplimiento por parte del paciente en su domicilio.

Diagnóstico principal	Tipo de diagnóstico
F412-TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESIÓN	Confirmado nuevo

Causa externa y finalidad

Causa externa Enfermedad general Finalidad de la consulta No aplica

Conducta final

Prescripción de medicamentos

Código	Tipo	Nombre	Posología	Cantidad
116063	pos	TRAZODONA CLORHIDRATO 50 MG TABLETA	1 TABLETAS cada 24 Horas durante 30 Dias	30
280073	pos	CLORHIDRATO DE SERTRALINA 25 MG TABLETA	1 TABLETAS cada 24 Horas durante 30 Dias	30



Ips Sura Tequendama (2703)
Consulta No Programada
Fecha de la atención 22/11/2022 17:51



Ayudas diagnósticas

Remisión

Código	Tipo	Nombre	Cantidad
50420	pos	CONSULTA PSIQUIATRA	1

Recomendaciones

DEPRESIÓN: Durante 4 a 6 meses te recomendamos: ¿ Evita manipular herramientas corto punzantes como tijeras o cuchillos, que puedan ponerte en riesgo a ti mismo y a los demás. ¿ Evitar conducir cualquier tipo de vehículo. ¿ Debes evitar el consumo de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas. ¿ Continúa con los controles médicos y sigue las indicaciones del especialista de forma estricta. ¿ Procura dormir 8 horas diarias y en lo posible en un mismo horario. ¿ Realiza en tu tiempo libre, actividades que contribuyan con un estilo de vida saludable; actividades lúdicas, deportivas y/o de esparcimiento y rutinas de relajación o meditación de acuerdo con tus gustos e intereses, a fin de mantener el equilibrio emocional, liberar tensiones tanto laborales como extra laborales y generar espacios de bienestar personal. ¿ Procura realizar pausas que permitan tu recuperación mental principalmente en aquellas tareas en las que tengas alto nivel de concentración o atención permanente. ¿ Estas recomendaciones son de carácter funcional, informa a tu empleador sobre éstas en caso de que seas empleado.

A pesar de que tienes el esquema de vacunación completo para COVID-19, recuerda que debes seguir usando el tapabocas, lavado frecuente de manos y distanciamiento físico para evitar contagiarte y contagiar a quienes no estén vacunados.

Información del profesional

JOSE LUIS ORTEGA

CC 76316472

MEDICINA GENERAL

Registro 190423



Ips Sura Tequendama (2703)
Consulta Medico General
 Fecha de la atención 12/12/2022 11:03



Información básica del paciente y la atención

Plan: POS

Jennifer Muñoz Idrobo

Identificación CC 1143834690 Fecha de nacimiento 28-11-1990 Edad 32 años(Adultez) Sexo Femenino

Tipo de afiliación POS
 Teléfono fijo 6026453822
 Estado civil Separado
 Escolaridad Profesional

Departamento VALLE DEL CAUCA
 Otro teléfono fijo 3226453822
 Ocupación ANALISTA DE FACTURACION
 Raza Mestizo

Municipio CALI
 Identidad de genero Mujer

Dirección calle 33b #17f1 - 85 barrio uribe uribe
 Correo electrónico jeinn_02_19@hotmail.com
 Grupo Poblacional Población general, .

Responsable

Nombre responsable MARIA IDROBO Parentesco Madre

Motivo de Consulta

DOLOR EN BRAZO --- CONSULTA CON 5 MINTOS DE RETRASO -- PACIENTE LLEGA TARDE

Enfermedad actual

PACIENTE CON CUADRO CLINICO DE MAS O MENOS 1 DIA, REFIERE QUE PRESENTA DOLOR EN REGION DE MSD , REFIERE EL DOLOR ES INTOLERANTE , TUVO INFECCION VIRAL INTESTINAL , HACE 1 SEMANA, LA CUAL SE AUTOLIMITO

PACIENTE QUE ATRAVIESA POR CUADRO DE STRESS POR PROBLEMAS PERSONALES

NIEGA OTROS SINTOMAS

VACUNACION COVID 2 DOSIS MODERNA

Revisión por Sistemas

NIEGA SINTOMAS

Información pulmonar

¿Sintomático respiratorio o tiene síntomas que hagan sospechar tuberculosis? No

Antecedentes Patológicos

Patología	Presenta	Patología	Presenta
Hipertensión arterial	No	EPOC	No
Diabetes mellitus	No	Enfermedad tiroidea	No
Enfermedad isquémica del corazón	No	Trastorno del tracto digestivo	No
Trastorno de la Coagulación	No	Epilepsia	No
Cáncer	No	Trastorno psiquiátrico	No
Insuficiencia renal crónica	No	VIH	No
Asma	No		

Antecedentes Alérgicos

No relata alergias

Antecedentes Quirúrgicos



No relata procedimientos

Antecedentes ginecobstétricos

Menarca años	11 año(s)	FUM (Fecha de última menstruación)	08-11-2022
Duración del ciclo menstrual	5 Dias	Ciclo menstrual	Regular

¿Planifica?: Si

Métodos de planificación: Anticonceptivo oral

Fecha última citología	25-08-2021	Resultado citología	Normal
------------------------	------------	---------------------	--------

Información de embarazos previos

Número de embarazos previos	0
-----------------------------	---

Información del embarazo actual

Esta embarazada	No
-----------------	----

Observaciones ginecobstétricas CCV INFLAMACION, REFIERE SIEMPRE HA TENIDO INFLAMACION

Antecedentes familiares

Patología	Parentesco	Patología	Parentesco
Diabetes Mellitus	Abuelos	Enfermedad Tiroidea	Madre
Hipertensión Arterial	Padre	trastorno del potasio	Padre
Hipertensión Arterial	Abuelos	Epilepsia	Tíos

Estilos de Vida

Hábitos (Cigarrillo)

¿Ha fumado más de 100 cigarrillos en su vida?	No	¿Ha fumado en los últimos 6 meses?	No
Clasificación	No fuma		

Exposición al tabaco ¿Fumador pasivo?: No

Consumo de Alcohol

Frecuencia consumo de licor	Ha tomado alguna vez		
¿Ha sentido alguna vez que debe beber menos?	No	¿Le ha molestado que la gente lo critique por su forma de beber?	No
¿Alguna vez se ha sentido mal o culpable por su forma de beber?	No	¿Alguna vez ha necesitado beber por la mañana para calmar los nervios o eliminar molestias por haber bebido la noche anterior?	No
Clasificación	Bebedor social		

Sustancias psicoactivas ¿Consume sustancias psicoactivas?: No

Hábitos (Actividad física) ¿Realiza actividad física?: Si

Actividad Física

Intensidad de Actividad Física	¿Cuántos días en la semana?	¿Cuántos minutos por día en promedio?
Ligera	3 Dias	60 Minutos
Actividad física total MET-minutos/semana	593.9999999999999 METs	Clasificación
		No cumple recomendaciones

"Nota: Recomendaciones de la OMS sobre la actividad física para la salud\n" A lo largo de una semana, incluida la actividad para el trabajo, durante el transporte y el tiempo libre, los adultos deben realizar al menos: 150 minutos de actividad física de MODERADA INTENSIDAD o 75 minutos de actividad física de VIGOROSA INTENSIDAD o una COMBINACIÓN equivalente de actividad física de moderada y vigorosa intensidad logrando al menos 600 MET-minutos\n"



Examen físico

Medidas Antropométricas Peso: 68 kg, Talla: 150 cm, IMC: 30.22, Clasificación según IMC : Obesidad tipo I

Signos Vitales Frecuencia cardiaca: 77 lpm, Frecuencia respiratoria: 17 rpm

Presión Arterial Presión arterial sistólica: 120, Presión arterial diastólica: 80, Posición: Sentado, Punto: Brazo Derecho, Presión Arterial Media: 93.33

Otros signos vitales Temperatura: 35.8 °C, Sitio de toma de temperatura: Axilar, Clasificación de la temperatura: Normal, Saturación de oxígeno sin oxígeno: 98 %, Clasificación saturación sin oxígeno: Normal

Estado general del paciente PACIENTE QUE INGRESA POR SUS PRIORIOS MEDIOS, BUENAS CONDICIONES GENERALES , ALERTA ACTIVO , ORINETADO , MUCOSA ORAL HUMEDAS, SIGNOS VITALES ESTABLES , SIN DIFICULTAD RESPIRATORIA.

Cabeza y Cuello CABEZA: NORMOCEFALO, PUPILAS ISOCORICAS NORMOREACTIVAS A LA LUZ, SIN EVIDENCIA DE NISTAGMO, CONJUNTIVAS NORMOCROMICAS, ESCLERASANICTERICAS, NARINAS CON ADECUADA ENTRADA DE AIRE, DE CONFIGURACION NORMAL, MUCOSA ORAL HUMEDA, HIDRATADA, OROFARINGE SIN ALTERACIONES. CUELLO: MOVIL NO DOLOROSO A LA PALPACION NI MOVILIZACION, NO SE PALPAN ADENOMEGALIAS NI MASAS. - **Agudeza visual, Evaluación de ojo izquierdo:** 20/20, Corrección ojo izquierdo: No, Fecha última evaluación ojo izquierdo: 23-09-2022, Resultado última evaluación ojo izquierdo: 20/25, Evaluación de ojo derecho: 20/20, Corrección ojo derecho: No, Fecha última evaluación ojo derecho: 23-09-2022, Resultado última evaluación ojo derecho: 20/25

Tórax TORAX: SIMETRICO, EXPANSIBLE, SIN USO DE MUSCULATURA ACCESORIA, PULMONES CON ADECUADA ENTRADA DE AIRE BILATERAL, RUIDOS RESPIRATORIOS BILATERALES SIN AGREGADOS PATOLOGICOS.CARDIACO: RUIDOS CARDIACOS RITMICOS, DE BUEN TONO E INTENSIDAD SIN SOPLOS NI AGREGADOS, LLENADO CAPILAR DISTAL INMEDIATO.

Gastrointestinal ABDOMEN: NO DISTENDIDO, PERISTALSIS POSITIVA, EFECTIVA, BLANDO, DEPRESIBLE, NO DOLOROSO A LA PALPACION SIN EVIDENCIA DE SIGNOS DE IRRITACION PERITONEAL, NO SE PALPAN MASAS NI MEGALIAS.

Genitourinario GENITOURINARIO: PUÑO PERCUSION RENAL BILATERAL NEGATIVA. GENITALES EXTERNOS SE OMITI LA EXAMINACION.

Osteomuscular COLUMNA: COLUMNA SIN DEFORMIDADES VISIBLES, NO ESPASMOS PARAVERTEBRALES, PROCESOS ESPINOSO INTEGROS, FLEXION , EXTENSION Y ROTACION DE LA MISMA CONSERVADOS, EXTREMIDADES SIMETRICAS Y EUTROFICAS CON LLENADO CAPILAR DISTAL INMEDIATO, SIN EDEMAS.

Neurologicos SNC: ALERTA, CONSCIENTE, ESFERA MENTAL SIN ALTERACIONES, FUERZA MUSCULAR 5/5, SENSIBILIDAD SIMÉTRICA SIN ALTERACIONES, PARES CRANEALES NORMALES, LENGUAJE SIN ALTERACIONES, SIN SIGNOS MENINGEOS.

Vascular periférico VASCULAR: PIEL SIN LESIONES O ULCERAS, VELLO DE BUENAS DISTRIBUCION, COLOR DE LA PIEL ROSADO, NO VENAS VARICOSAS O TELANGIECTASIAS, PULSOS BUEN TONO Y LLENADO CAPILAR NORMAL. NO LESIONES EN ARTEJOS , NO NECROSIS DISTAL.

Piel y anexos PIEL: INTEGRASIN LESIONES, NO SE OBSERVA TINTE ICTÉRICO.

Análisis y plan

Información gestión covid

Fecha de inicio de gestión	07-07-2022	Fecha de finalización de gestión	11-07-2022
Estado	Finalizado	Número de días	4

Validación COVID-19

¿Aplica cuestionario COVID-19? No

Información gestión secuela postcovid

¿El paciente tiene una posible secuela postcovid? No

Notas de análisis y plan: PACIENTE FEMENINA DE 32 AÑOS , EN CONTEXTO DE TIPO NEURAL (NEURALGIA) , CON FACTOR DE RIESGO TRASTORNO DE STRESS

TIENE ANTECEDENTES DE INFECCINO VIRAL , SIN COMPLICACION

AL EXAMEN FISICO CON FUERZA Y SENSIBILIDAD CONSERVADA EN AMBOS MIEMBROS

EXAMEN FISICO CARDIOPULMONAR NORMAL

SE ORDENA MANEJO MEDICO DE DOLOR CON PREGABALINA 75MG

SE DAN RECOMENDACIONE DE CUIADOS GENERALES Y SIGNOS DE ALARMA



Ips Sura Tequendama (2703)

Consulta Medico General

Fecha de la atención 12/12/2022 11:03



Diagnóstico principal	Tipo de diagnóstico
M792-NEURALGIA Y NEURITIS, NO ESPECIFICADAS	Confirmado nuevo

Causa externa y finalidad

Causa externa	Enfermedad general	Finalidad de la consulta	No aplica
---------------	--------------------	--------------------------	-----------

Conducta final

Prescripción de medicamentos

Ayudas diagnósticas

Remisión

Información del profesional

JORGE ANDRES LOPEZ ORTIZ

CC 1067898395

MEDICINA GENERAL

Registro 1067898395



Encabezamiento

(1) Pagaré a la orden No.:

(2) Deudor (es):

(3) Ciudad:

(4) Valor por Capital:

(5) Valor por intereses remuneratorios:

(6) Valor por intereses de mora:

(7) Fecha de vencimiento:

(8) Ciudad y fecha de Otorgamiento:

Yo(nosotros) el(los) **Deudor(es)** relacionado(s) en el numeral **(2)** del Encabezamiento, mayor(es) de edad, identificado(s) como aparece al pie de mi(nuestras) firma(s) manifiesto(amos); **Primero:** Que adeudo(amos) y pagaré(mos) solidaria e incondicionalmente y a la orden del **Banco Comercial AV VILLAS** (en adelante el **Banco**) o su endosatario, en las oficinas ubicadas en la ciudad referida en el numeral **(3)** del Encabezamiento o en las que autorice el **Banco**, la suma señalada en el numeral **(4)** del encabezamiento; así mismo, adeudo(amos) y pagaré(mos), las sumas señaladas en los numerales **(5)** y **(6)** del Encabezamiento. Las sumas adeudadas las pagare(mos) el día indicado en el numeral **(7)** del Encabezamiento. **Segundo:** Sobre las sumas adeudadas, a partir del vencimiento del presente título pagare(mos) incondicional y solidariamente, intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, liquidados sobre el saldo insoluto siendo de mi(nuestro) cargo exclusivo los gastos y costas de la cobranza, incluyendo los honorarios de abogado, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno para que se me(nos) constituya en mora. Declaro(amos) que he(mos) sido informado(s) por el **Banco** sobre sus políticas y procedimientos para la cobranza de la(s) obligación(es) a mi(nuestro) cargo, que las acepto(amos) y que conozco(conocemos) los medios a través de los cuales puedo(podemos) consultar tales políticas así como las modificaciones. **Parágrafo:** Se pacta expresamente que los intereses pendientes producirán intereses en los términos del artículo 886 del Código de Comercio y demás disposiciones que lo modifiquen,



adicionen o sustituyan. **Tercero:** Que faculto(amos) y autorizo(amos) expresamente al **Banco** para debitar de cualquier depósito a mi(nuestro) favor ya sea en forma individual, conjunta o solidaria, que tenga(mos) o llegue(mos) a tener en dicha entidad, los saldos exigibles a mi(nuestro) cargo y a favor del **Banco** por virtud de las obligaciones que asumo(asumimos) mediante este pagaré. Igualmente autorizo(amos) expresa e irrevocablemente al Banco para que abone a los saldos exigibles a mi (nuestro) cargo por virtud de las obligaciones que asumo(asumimos) mediante este pagaré, cualquier suma de dinero a mi(nuestro) favor que me(nos) adeude al **Banco** ya sea en forma individual, conjunta o solidaria, por cualquier concepto y en especial por honorarios, prestación de servicios, etc. **Cuarto:** Que no podré(mos) hacerme(nos) sustituir por un tercero en la totalidad o parte de las obligaciones emanadas de este pagaré sin la autorización previa, expresa y escrita del **Banco**. **Quinto:** La forma solidaria e indivisible en que me(nos) obligo(amos) subsiste en cualquier variación a lo estipulado o en caso de prórroga de la obligación y dentro de todo tiempo de la misma. Igualmente declaro(amos) que el **Banco** queda con el derecho de dirigirse indistintamente contra cualquiera de los obligados por el presente instrumento, sin necesidad de recurrir a más notificaciones y que entre los deudores nos conferimos representación recíproca, razón por la cual, en caso de que se pacte la prórroga del plazo o la reestructuración de la deuda con uno solo o varios de nosotros, no implicará novación y se mantendrá la solidaridad que adquirimos respecto de las obligaciones derivadas de este pagaré, así como la vigencia de las garantías otorgadas. **Sexto:** Que expresamente declaro(amos) que las garantías que tengo(amos) constituidas o que constituya(mos) en el futuro conjunta o separadamente, a favor del Banco, garantizan la presente obligación y todas las que por cualquier concepto contraiga(amos) en el futuro. **Séptimo:** De conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio, expresamente autorizo(amos) al **Banco** para llenar los espacios en blanco contenidos en el Encabezamiento de este pagaré, de acuerdo con las instrucciones indicadas en la presente cláusula. Para el efecto: **(1)** El número del pagaré será el que corresponda al consecutivo que lleve el Banco. **(2)** El espacio del (los) deudor(es) u obligado(s) se diligenciará con el (los) nombre(s) e identificación(es) del (los) beneficiario(s) del crédito, es decir, el firmante de este pagaré si obro(obra)mos en nombre propio o el del(de los) mandante(s) si obro(obra)mos a través de apoderado. **(3)** El espacio correspondiente a "Ciudad" se diligenciará con aquella en la que he(mos) otorgado este pagaré. **(4)** El espacio correspondiente al "Valor por capital" se diligenciará con la(s) suma(s) de dinero a mi(nuestro) cargo que por concepto de préstamos de cualquier modalidad o línea, impuestos, comisiones, descuento de títulos y/o documentos, operaciones de factoring, sobregiros, primas de seguros, pagos sobre saldos en canje cuando los cheques no resulten efectivos, compra y/o venta de divisas y cualquier otra operación en moneda extranjera, impuestos de timbre que genere el título valor para el que se dan las presentes instrucciones o cualquier otro a mi(nuestro) cargo, penalidades, contracargos y sumas adeudadas por concepto de adquisiciones y, en general, por cualquier otra obligación presente o futura que directa o indirectamente, conjunta o separadamente le deba(mos) o le llegue(mos) a deber al Banco, en moneda nacional o extranjera, que conste en títulos valores, registros contables, papeles de comercio, carta de compromiso, carta de condiciones de crédito o cualquier otro documento, todo lo cual acepto(amos) desde ahora y sin que sea necesario requerimiento previo alguno, pues la suscripción del pagaré lo hago(hacemos) con la más amplia autorización y con el propósito de dotar al **Banco** de título suficiente para la instrumentación y cobro de cualquier suma que resulte a mi(nuestro) cargo. **(5)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses remuneratorios" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses remuneratorios, corrientes o de plazo este(mos) adeudando al **Banco** el día que sea diligenciado el pagaré. **(6)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses de mora" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses de mora está(mos) adeudando al Banco el día que sea diligenciado el pagaré. **(7)** El espacio en blanco destinado a la "Fecha de vencimiento" será llenado con la fecha del diligenciamiento del pagaré. **(8)** El espacio correspondiente a "la ciudad y fecha de otorgamiento" del pagaré, se deberá diligenciar con aquella ciudad en la que el Banco ha otorgado el crédito. El **Banco** podrá diligenciar el espacio de la fecha de otorgamiento con la que corresponda a la fecha de firma del título o la del diligenciamiento del mismo. **Octavo:** Los espacios en blanco de este pagaré se diligenciarán en los siguientes eventos, en cuyo caso, el **Banco** podrá declarar extinguido el plazo de todas las obligaciones a cargo de(los) firmante(s) del pagaré y llenar el título por la totalidad de las sumas adeudadas: **(8.1)** Mora en el pago del capital y/o de los intereses de cualquier suma que por cualquier concepto deba(debamos) al **Banco**. **(8.2)** En caso de fallecimiento, inhabilidad o incapacidad de uno o varios de los Deudores. **(8.3)** En caso de que los bienes que hubiere(mos) dado en garantía del pago de esta obligación y/o de otras que tuviere(mos) contraídas para con el **Banco** se extinguieren o se deterioraren o sufrieren desmejora tal que a juicio del **Banco** los haga insuficientes para garantizar las obligaciones que tuviere(mos) contraídas para con él. **(8.4)** En caso de que se me (nos) demandare judicialmente por cualquier acción o que se me(nos) embarguen bienes. **(8.5)** En caso de liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o insolvencia de cualquiera de nosotros. **(8.6)** Cuando llegare(mos) a ser: (i) vinculado(s) por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos; (ii) incluido(s) en listas para el control de lavado de activos legalmente vinculantes para Colombia; o (iii) condenado(s) por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible. **(8.7)** Si no tomo(amos) los seguros a que estoy(amos) obligado(s) por virtud del otorgamiento del crédito o no pagare(mos) o reembolsare(mos) las respectivas primas. **(8.8)** En caso de que incurra(mos) en mora en el pago de cualquier otra obligación que en forma solidaria, conjunta o separada, hubiere(mos) contraído con el **Banco**. **(8.9)** Si para la obtención del crédito o cualquier otra obligación hubiere(mos) suministrado información inexacta o incompleta o hubiere(mos) realizado o dejado de realizar en cualquier forma acto que induzca a error al **Banco** o a la entidad aseguradora. **(8.10)** Alteración de la condición patrimonial de cualquiera de nosotros, que a juicio del **Banco** pueda conllevar el incumplimiento de mi(nuestras) obligación(es). **(8.11)** En los demás casos en que el **Banco** necesitare ejercer sus derechos, como tenedor legítimo del título. **(8.12)** Cualquier causal establecida en la ley, sus normas reglamentarias o disposiciones de autoridad competente. **Noveno:** Que expresamente autorizo(amos) al **Banco** para que a cualquier título endose el presente pagaré o ceda el crédito incorporado en el a favor de cualquier tercero sin necesidad de su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 651 del Código de Comercio en cuyo caso, adicionalmente, dicho tercero adquirirá automáticamente y sin necesidad de cesión adicional alguna el carácter de beneficiario a título oneroso de las pólizas de seguro que se expidan a favor del **Banco** en los términos de este pagaré. **Décimo:** Expresamente autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o en general a quien tenga la calidad de acreedor a reportar,



procesar, solicitar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mí (nuestro) comportamiento como cliente(s) del **Banco**, de conformidad con los reglamentos a los cuales se sujeten las entidades antes mencionadas y la normatividad vigente sobre bases de datos. Así mismo autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor para consultar ante la Central de Información del Sector Financiero- CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines mi(nuestro) endeudamiento directo o indirecto con las entidades financieras del país, así como la información disponible sobre el cumplimiento o manejo dado a mis(nuestros) compromisos y obligaciones con dicho sector. Igualmente autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor a suministrar toda la información consultada a sus matrices, filiales o subordinadas de la matriz y demás entidades vinculadas al mismo grupo. **Parágrafo.** Conozco(emos) y acepto(amos) que los reportes negativos que el **Banco** realice a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines pueden generar consecuencias negativas en mi(nuestro) acceso al crédito y demás servicios financieros. **Undécimo:** Todos los gastos e impuestos que se generen con ocasión del presente título, lo mismo que los honorarios de abogado y las costas del cobro, si a ello hubiere lugar, serán a mi(nuestro) cargo.

Para constancia de lo anterior firmo(amos)

Jennifer Muñoz Idrabo

FIRMA
Jennifer Muñoz Idrabo

NOMBRE DEUDOR
1143834690

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

C.C. DE QUIEN FIRMA

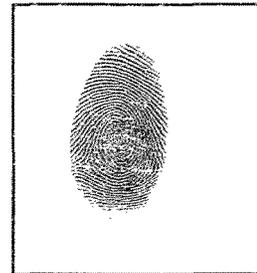
CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

HUELLA



FIRMA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

C.C. DE QUIEN FIRMA

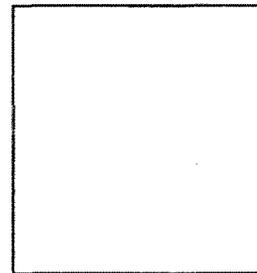
CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado

HUELLA





FIRMA _____

HUELLA

NOMBRE DEUDOR _____

C.C. o NIT. DEUDOR _____

NOMBRE DE QUIEN FIRMA _____

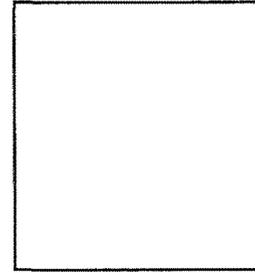
C.C. DE QUIEN FIRMA _____

CIUDAD _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado



FIRMA _____

HUELLA

NOMBRE DEUDOR _____

C.C. o NIT. DEUDOR _____

NOMBRE DE QUIEN FIRMA _____

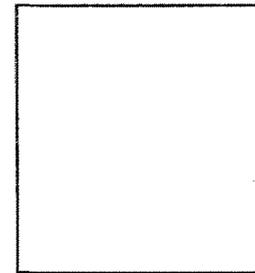
C.C. DE QUIEN FIRMA _____

CIUDAD _____

DIRECCIÓN _____

TELÉFONO _____

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado



1080410451



16494

Hoja 1 de 1

Bogotá D.C. 17 de agosto de 2022

Señor(a)
JENNIFER MUNOZ IDROBO
jeinn_02_19@hotmail.com
Cali - Valle

Asunto: Respuesta a radicación 12269282

Reciba un cordial saludo del Banco AV Villas. En atención a la comunicación realizada con el número de radicación en el asunto del 04 de agosto de 2022, nos permitimos dar respuesta con la siguiente precisión:

Le informamos que después de realizadas las respectivas validaciones adjuntamos copia de los documentos firmados al solicitar el producto Nro. *****4961.

Esperamos de esta manera haber atendido su solicitud.

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

Yury Paola Acero
Jefatura Customer Care Masivo

Anexo: 2 documentos

Elaboró: Nicole Mariana Ramírez Muñoz

248

mosu

Código Asesor Externo

Código Oficina **119**

Tipo de Solicitante

Titular

Autorizado

Amparado

Codeudor

PRODUCTOS SOLICITADOS

CDT CDT Desmaterializado Cuenta Corriente sin sobregiro Cuenta Corriente con sobregiro Cuenta de Ahorro: Cuenta Móvil Rentavillas Junior Villadario Certivillas AFC Planaval

Crédito Hipotecario Credivillas Personal* Tarjeta de Crédito Compra de BRP de Contado Compra de Cartera Consumo*
 Libranza* Dinero Extra Anticipo de Nómina Compra de Cartera Tarjeta de Crédito* Compra de Cartera Hipotecario*
 Otro Cual? _____ (*) Requiere adicionalmente el diligenciamiento de la Orden de Giro.

Garantía Ofrecida

Firma personal Firma de Codeudor Hipotecaria Certificado Fondo Nacional de Garantías Endoso CDT Otro Cual? _____

INFORMACIÓN BÁSICA

Primer Nombre Jennifer Segundo Nombre _____ Primer Apellido Muñoz Segundo Apellido Idrobo

Tipo de Identificación del Solicitante C.C. C.E. T.I. R.C. No. 1143834690 Fecha de Nacimiento 19901128 Lugar de Nacimiento Coli

Estado Civil Soltero Casado Unión Libre Separado Viudo No. Personas a Cargo 0 1 2 3 4 Otro, Cuántas?

Último Nivel de Estudios Terminados Primaria Secundaria Universitario Postgrado Técnico Ninguno Profesión / Ocupación u Oficio Ingeniero industrial Zona Residencia Rural Urbana

Dirección Residencia Calle 71A # 2803-50 Barrio Caluso Ciudad de Residencia Coli

Departamento de Residencia Valle Teléfono Residencia _____ Número Celular 3226453822 Plan de pago Celular Prepago Postpago Dirección de Correo Electrónico (E-mail) _____

Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente Propia con Hipoteca Familiar Propia sin Hipoteca Arrendada Nombre del Arrendador _____ Teléfono del Arrendador _____ Ciudad del Arrendador _____ Departamento del Arrendador _____ Valor Mensual Arriendo \$ _____

INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actividad Económica Principal Empleado Independiente Pensionado Rentista de Capital Transportador Hogar Estudiante Desempleado

Especifique la Actividad de la cual deriva más del 50% de sus ingresos empleado Tiene participación en la empresa de la cual genera sus ingresos Si especifique participación _____ % No.

Nombre Empresa / Negocio Gracia NIT Empresa / Negocio donde desarrolla su Actividad 800137960-7

Dirección Empresa / Negocio Av 5N 20N-38 Ciudad Empresa / Negocio Coli Departamento Empresa / Negocio Valle

Teléfono Empresa / Negocio 6845252 Extensión _____ Actividad Económica Empresa / Negocio / Empresa que paga la Pensión Sector Privado Sector Público Fuerzas Armadas Agricul. / Ganadería Otra, Cual? _____

Si usted es Empleado diligencie estos campos; si usted es Pensionado/Rentista de Capital diligencie el campo fecha de ingreso Carga Auxiliar Fecha de Ingreso 20140414 Tipo de Contrato Propiedad Labor Contratada Carrera Administrativa Provisionalidad Libre nombramiento y Remoción Otra, Cual? _____

Si usted es Independiente / Transportador / Rentista de Capital, diligencie estos campos Años de Experiencia _____ No. de Empleados _____ Fecha de Constitución Empresa / Negocio _____

ENVÍO DE CORRESPONDENCIA

Correo Electrónico - Contribuye al cuidado del medio ambiente

Residencia

Empresa

INFORMACIÓN FINANCIERA

TOTAL INGRESOS MENSUALES	\$ <u>1.370.000</u>	Descripción Total Ingresos	
TOTAL EGRESOS MENSUALES	\$ <u>20.000</u>	Ingresos por Actividad Principal	\$ <u>1.370.000</u>
TOTAL ACTIVOS (Vehículos, inmuebles, maquinaria, etc.)	\$ <u>15.000.000</u>	Otros Ingresos (Demostrables)*	\$ <u>0</u>
TOTAL PASIVOS (Deudas financieras, otras deudas, etc.)	\$ <u>0</u>	*Detalle Otros Ingresos	_____
DECLARA RENTA	SI <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/>		

DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE "ORIGEN DE BIENES Y/O FONDOS" Y "PERSONA PÚBLICAMENTE EXPUESTA"

Yo, identificado con el nombre y documento de identidad, tal como lo he diligenciado en este documento, obrando en nombre propio, de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen de fondos y/o bienes al Banco AV Villas, de conformidad con las normas establecidas por las autoridades para los clientes de las Entidades Financieras:

- A) El origen de los dineros que deposito en mi cuenta y demás operaciones que tramito a través del Banco, proceden del giro ordinario de actividades lícitas.
- B) No admitiré que terceros efectúen depósitos en mis cuentas con fondos provenientes de actividades ilícitas contempladas en el código penal colombiano o en cualquier otra norma que lo modifique o adicione.
- C) Declaro que el origen de mis recursos provenientes de: empleado

- A) Una persona Expuesta Públicamente por ocupar actualmente o haber ocupado en un periodo de 2 años atrás algún cargo relacionado en el Decreto 1674 de 2015* SI NO
- B) ¿Un representante legal de alguna organización internacional? SI NO
- C) ¿Una persona que goce de reconocimiento público? SI NO

* Funcionarios públicos de la rama ejecutiva, legislativa y oficial con capacidad decisoria, representantes legales, presidentes, directores y tesoreros de partidos y movimientos políticos u otra forma de asociación política reconocida por la ley, directores y tesoreros de patrimonios autónomos o fideicomisos que administren recursos públicos.

OPERACIONES INTERNACIONALES

Efectúa Operaciones Internacionales <input type="checkbox"/> Sí <input checked="" type="checkbox"/> No	Señale el tipo de operación <input type="checkbox"/> Importaciones <input type="checkbox"/> Inversiones <input type="checkbox"/> Recepción de Giros <input type="checkbox"/> Envío de Giros <input type="checkbox"/> Pago de Servicios <input type="checkbox"/> Exportaciones <input type="checkbox"/> Préstamos	
Si posee productos en moneda extranjera, relaciónelos a continuación		
País	Ciudad	Entidad
Tipo de Producto <input type="checkbox"/> Cuenta <input type="checkbox"/> Inversiones <input type="checkbox"/> Créditos <input type="checkbox"/> Otro, Cual? _____		No. de Producto _____
		Monto / Saldo Actual _____
		Moneda _____

RELACION DE TERRENOS Y BIENES RAÍCES

Tipo de Inmueble <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Apartamento <input type="checkbox"/> Bodega <input type="checkbox"/> Oficina <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Consultorio <input type="checkbox"/> Lote <input type="checkbox"/> Otro, Cual? _____		
Dirección	Ciudad	Valor Comercial \$
Tipo de Inmueble <input type="checkbox"/> Casa <input type="checkbox"/> Apartamento <input type="checkbox"/> Bodega <input type="checkbox"/> Oficina <input type="checkbox"/> Local <input type="checkbox"/> Consultorio <input type="checkbox"/> Lote <input type="checkbox"/> Otro, Cual? _____		
Dirección	Ciudad	Valor Comercial \$

RELACION DE MAQUINARIA, EQUIPOS Y VEHÍCULOS

Clase*	Modelo	Marca	Placa	Valor Comercial \$
Clase*	Modelo	Marca	Placa	Valor Comercial \$

* Maquinaria, equipo, automóvil, campero, camioneta, moto, taxi, de carga, de pasajeros, etc.

REFERENCIAS

Referencia Familiar	1. Nombres y Apellidos Mano IDIBO	Parentesco Madre	Teléfono Fijo o Celular 3166948658	Extensión
	Dirección cl 34 # 13-97	Ciudad Cali	Departamento Valle	
Referencia Personal	2. Nombres y Apellidos Guillermo Muñoz Padro	Parentesco 	Teléfono Fijo o Celular 3137717739	Extensión
	3. Nombres y Apellidos Kelly Graunhorst	Parentesco 	Teléfono Fijo o Celular 3176455616	Extensión

INFORMACIÓN DEL PRODUCTO SOLICITADO

TARJETA DE CRÉDITO / DINERO EXTRA	
<input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito Visa <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito Facilísima <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito MasterCard <input type="checkbox"/> Dinero Extra	Desea pagar su Cuota: <input type="checkbox"/> A mediados del mes <input type="checkbox"/> Finales del mes
<input type="checkbox"/> Aumento de Cupo Tarjeta de Crédito <input type="checkbox"/> Aumento de Cupo Dinero Extra	Si es aumento de cupo, especifique el número de la tarjeta / Dinero Extra _____ Cuota solicitada (Aplica únicamente para T.C. Facilísima) _____

CREDIVILLAS

Destino Crédito <input type="checkbox"/> Compra de Cartera <input checked="" type="checkbox"/> Gastos Personales <input type="checkbox"/> Compra o Reparación de Activos - Personal <input type="checkbox"/> Construcción o Reparaciones Locativas - Personal <input type="checkbox"/> Educación <input type="checkbox"/> Capital de Trabajo <input type="checkbox"/> Compra o Reparación de Activos - Comercial <input type="checkbox"/> Construcción o Reparaciones Locativas - Comercial <input type="checkbox"/> Otros destinos		
Valor Solicitado \$ 4.130.000	Plazo (meses) <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 18 <input checked="" type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 48 Otro (entre 6 y 60 meses) _____	Deseo cancelar la cuota de mi crédito el día <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 16 <input checked="" type="checkbox"/> 17 de cada mes.
LIBRANZAS		
Valor Solicitado \$ _____	Plazo (meses) <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 18 <input type="checkbox"/> 36 <input type="checkbox"/> 60 <input type="checkbox"/> 12 <input type="checkbox"/> 24 <input type="checkbox"/> 48 <input type="checkbox"/> 72 Otro _____	Destino Crédito <input type="checkbox"/> Compra de Cartera <input type="checkbox"/> Gastos Personales

COL-PRO-204-V17





CRÉDITO HIPOTECARIO

Destino Crédito

Compra de Inmueble Libre Inversión: Gastos Personales ____ Capital de Trabajo ____ Compra o Reparación de Activos - Personal ____ Compra o Reparación de Activos - Comercial ____

Compra de Cartera Construcción o Reparaciones Locativas - Personal ____ Construcción o Reparaciones Locativas - Comercial ____

Otros destinos ____ Cuál destino _____

Valor de Crédito solicitado \$ _____ **Plazo Solicitado (Mínimo 60 Meses)** _____ **Tipo de moneda** UVR Pesos **Sistema de Amortización** Abono constante a capital Cuota Fija

Tipo de inmueble a Hipotecar

Apartamento Casa Bodega Local Oficina Consultorio Otro, Cual? _____

El Inmueble a Hipotecar es: Nuevo Usado **Dirección del inmueble a Hipotecar** _____ **Ciudad del inmueble a Hipotecar** _____ **Departamento del inmueble a Hipotecar** _____

DILIGENCIAR ÚNICAMENTE PARA COMPRA DE INMUEBLE:

INFORMACIÓN DEL VENDEDOR		FINANCIACIÓN	
Nombre(s) y Apellido(s) / Razón Social		Crédito Solicitado Banco AV Villas	\$
Tipo y Número de Identificación <input type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> NIT. No. _____		Recursos Propios	\$
Dirección _____ Ciudad _____		Otros Recursos	\$
Teléfono _____	Extensión _____	Valor Total del Inmueble	\$
Número de Crédito Vendedor _____	Nombre del Proyecto _____		

SOLICITUD DE INCLUSIÓN EN PÓLIZA DE VIDA (Deudor)

Nota Importante:

- No firme sin antes leer y entender el contenido del presente documento.
- La falta de veracidad en la declaración sobre su estado de salud, produciría la nulidad del contrato de seguro (Artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio), consideración que usted acepta por medio de este documento.

1- Su estado de salud es normal?	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	4. Sufre o ha sufrido enfermedades crónicas, síntomas, adicciones o vicios que incidan sobre su estado en salud?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
2. Padece o ha padecido enfermedades tales como: enfermedades congénitas, cardíacas, vasculares, renales, neurológicas, psiquiátricas, pulmonares, trastornos inmunológicos, VIH-SIDA, hipertensión arterial de cualquier grado, cáncer, tumores, cirrosis, diabetes o hiperglicemia de cualquier grado o enfermedad diferente?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	5. Le han prescrito medicamentos para consumir habitualmente?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
3. Ha sido sometido o le han programado tratamientos o intervenciones quirúrgicas en razón a enfermedades tales como las enunciadas anteriormente o por dolencias directamente relacionadas con ellas en forma causal o consecencial?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>	6. Se le han dictaminado alguna disminución en su capacidad laboral o funcional?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>
			7. Ejerce actividades, ocupación o profesión ilegales o fuera de los marcos de las normas legales?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input checked="" type="checkbox"/>

Si padece o padeció alguna enfermedad de las mencionadas anteriormente o cualquier otra diferente o si le han prescrito medicamentos de consumo habitual o si se le ha dictaminado alguna disminución en su capacidad laboral o funcional por favor especifique cual: _____

En este caso la constitución del seguro queda supeditada a la aprobación previa y expresa por parte de la Aseguradora

Autorización:
 Autorizo expresamente a los médicos, hospitales, clínicas e instituciones de salud, para suministrar a la(s) compañía(s) de seguros de vida que ampare(n) los deudores del Banco, copia de los documentos y todos los datos que posean sobre mi estado de salud, antes o después de mi fallecimiento. Así mismo, autorizo a dicha compañía de seguros para que informe y consulte a las bases de datos, aspectos que puedan ser de su interés en relación con el contrato de seguros celebrado o que se vaya a celebrar.

El primer beneficiario en caso de siniestro será el Banco Comercial AV Villas, hasta el monto de sus respectivos derechos e intereses. En caso de generarse algún excedente en la indemnización de la reclamación los beneficiarios designados son:

Beneficiario	Número de identificación	Parentesco	%
Manu Norelio Dorado	3 1 9 9 0 9 3 5	Madre	100
Beneficiario	Número de identificación	Parentesco	%
Beneficiario	Número de identificación	Parentesco	%

AUTORIZACIÓN PARA CONSULTA, ALMACENAMIENTO, REPORTE, INTERCAMBIO, PROCESAMIENTO Y OTROS TRATAMIENTOS DE DATOS FINANCIEROS, CREDITICIOS, COMERCIALES, DE SERVICIOS Y PROVENIENTES DE TERCEROS PAÍSES

Con la firma que impongo en este Formulario, en mi calidad de titular de mi información personal y en adición y complemento de las demás autorizaciones otorgadas, autorizo de manera expresa, irrevocable y permanente a AV VILLAS o a quien represente sus derechos u ostente en el futuro la calidad de acreedor, cesionario a cualquier título, o cualquier calidad frente a mí como titular de la información, en adelante Las Entidades Autorizadas para que:

- Soliciten, consulten, compartan, intercambien, informen, reporten, procesen, modifiquen, actualicen, aclaren, retiren o divulguen, ante las entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos e información financiera, crediticia, comercial, de servicios y proveniente de terceros países, con los fines legalmente definidos para este tipo de entidades, todo lo referente a mi información financiera, comercial y crediticia (presente, pasada y futura), mi endeudamiento, y el nacimiento, modificación y extinción de mis derechos y obligaciones originados en virtud de cualquier contrato celebrado u operación realizada o que llegare a celebrarse o realizarse con cualquiera de Las Entidades Autorizadas.
- Almacenen y conserven la información mencionada anteriormente, así como datos atinentes a mis relaciones comerciales, financieras y en general socioeconómicas que haya entregado o que consten en registros públicos, bases de datos públicas o documentos públicos.
- El mismo tratamiento mencionado en los numerales anteriores, podrán dar Las Entidades Autorizadas en relación con mis datos e información personal que haya suministrado a terceros con los que haya establecido un contrato o celebrado una operación, cuyos derechos hayan sido adquiridos por las Entidades Autorizadas a cualquier título.

Las Entidades Autorizadas podrán dar a mi información y datos personales el tratamiento autorizado, con la finalidad de mantener actualizada mi información ante entidades de consulta de bases de datos u Operadores de Información y Riesgo, incluyendo CIFIN y DATACREDITO, ante instituciones financieras y ante cualquier otra entidad pública o privada que maneje o administre bases de datos; tomar decisiones en cuanto a otorgarme o no productos o servicios y mantener o terminar alguna relación comercial e informar al mercado sobre el estado de mis obligaciones financieras, comerciales, crediticias, de servicios y provenientes de terceros países.

Así mismo, autorizo para que se transfiera a las autoridades y agencias nacionales y extranjeras tales como la IRS (Servicios de impuestos Internos de Estados Unidos) y autoridades competentes según la "Convención sobre Asistencia Administrativa Mutua en Materia Fiscal" aprobada por el Consejo de Europa y los países miembros de la OCDE, información y documentación sobre productos, estados de cuenta, saldos, movimientos, información financiera y comercial, comportamiento financiero y manejo de productos, ingresos, deducciones, origen de recursos, accionistas y personas relacionadas o vinculadas, administradores y directivos, para fines legales y/o fiscales tales como FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act), de inspección, supervisión, cumplimiento y verificación de acuerdos suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados o autoridades o agencias extranjeras.

En adición a lo anterior, autorizo a AV Villas de manera voluntaria, previa, explícita, informada e inequívoca para darle tratamiento a los datos personales, incluyendo datos biométricos, suministrados con el diligenciamiento del presente formato o los que suministre a futuro, para: a. diligenciar, complementar y/o actualizar las bases de datos de AV Villas, b. tramitar la apertura y/o vinculación de productos y/o servicios, c. validar mi identidad en el uso de productos y/o servicios y d. para que la validación de mi identidad mediante datos biométricos pueda ser utilizada como medio de prueba. De manera particular, con la imposición de mis huellas digitales a través de medios electrónicos, autorizo de manera expresa y previa a AV Villas para que solicite, obtenga y recolecte mis huellas digitales, con la finalidad de que a través de una entidad certificada como operador biométrico o en forma directa, realice la validación de mi identidad contra la base de datos que produce y administra la Registraduría Nacional del Estado Civil ("RNEC"). En relación con esta autorización, manifiesto que he sido informado en forma clara y previa a la imposición de mis huellas digitales a través de medios electrónicos, acerca de lo siguiente: i. Que el suministro de mis huellas digitales, es facultativo y no obligatorio, ii. Que las huellas digitales se entienden como datos personales sensibles, razón por la cual se requiere de mi autorización explícita para el tratamiento de las mismas de conformidad con lo regulado en los artículos 5 y 6 de la ley 1581 de 2012 y en el artículo 6 del Decreto 1377 de 2013, iii. Que la información biométrica consultada de las bases de datos de la RNEC, no podrá ser almacenada, ni usada por AV Villas para complementar otras bases de datos, ni para fines distintos a los expresados en la presente autorización y en la regulación aplicable, iv. Que he sido informado sobre mi derecho a revocar la presente autorización, solicitar la supresión de mis datos personales en los casos en que sea procedente y ejercer en forma gratuita mis derechos y garantías constitucionales.

Declaro que conozco y acepto que los reportes negativos que las Entidades Autorizadas realicen, pueden generar consecuencias negativas en mi acceso al crédito y demás servicios financieros, y que la permanencia de mi información en los Operadores de Información y Riesgo y demás entidades que administren bases de datos corresponde a lo determinado por el ordenamiento jurídico. Conozco el derecho que me asiste de solicitar rectificación y actualización de la información cuando esta no corresponda con la realidad crediticia, sin que tal derecho implique revocatoria alguna de las autorizaciones que se confieren a AV VILLAS.

INFORMACIÓN Y AUTORIZACIONES

Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con el Banco. **SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN GENERAL:** 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y aceptado, se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto a su disposición y que mantiene en la página avillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establece la ley y, en su defecto, la prevista en los mismos reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas en el reglamento puesto a su disposición y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios que el Banco informará a través de la página avillas.com.co las modificaciones se informaran por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En caso de incumplimiento del Cliente en algún producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, el Reporte Anual de Costos Totales y el de VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avillas.com.co. La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que el Cliente registre. 7) El Cliente se obliga a informar al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de ingreso necesarios o que sustenten la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y a actualizar la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. En caso de incumplimiento, autoriza a que el Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Públicamente Expuesta, a declarar esta connotación y a suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga a entregar la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia fiscal así como la demás información que se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco; de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalcitrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidas huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El cliente autoriza al Banco para debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga o llegue a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. **SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO:** El Banco AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El seguro de Depósito ampara los productos que establece la ley, en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco: depósitos en cuenta de ahorro, CDT's, depósitos en cuenta corriente y servicios bancarios de recaudo. Los depositantes son beneficiarios del Seguro de Depósito que otorga FOGAFIN, por el sólo hecho de la apertura del producto amparado, hasta la cobertura máxima que fija la ley. El detalle de este seguro está disponible en la página web del Banco y en www.fogafin.gov.co. **SOBRE LOS PRODUCTOS DE CRÉDITO:** 1) El Cliente está obligado a pagar y autoriza al Banco a cobrar los valores por avalúos, estudios de crédito, y estudios de títulos necesarios para analizar la viabilidad de la solicitud de préstamo, a las tarifas que se mantienen publicadas en la página avillas.com.co. Cuando los avalúos deban ser actualizados, el Cliente se obliga a suministrarlos al Banco dentro de los 8 días siguientes a la solicitud que éste formule; de no hacerlo o si los avalúos no cumplen con los requisitos legales, el Banco podrá acelerar el plazo u ordenarlo por cuenta del Cliente cuando éste obligado a prestar la colaboración que sea necesaria; el costo del avalúo deberá ser pagado junto con la cuota del crédito inmediatamente siguiente a la realización de aquel, a partir de la cual se causarán intereses de mora a la tasa máxima legalmente permitida para fines comerciales; el Banco podrá diligenciar el pagaré que el Solicitante/Cliente haya otorgado incluyendo el valor del(los) avalúo(s). El Cliente está obligado a permitir las visitas y facilitar los avalúos requeridos. 2) Los beneficiarios del crédito y las garantías deben cumplir con las condiciones requeridas en materia de seguros de vida, incendio y terremoto y demás que el Banco determine como obligatorios, por cuenta de los deudores. Los costos y gastos de la constitución y cancelación de las garantías están a cargo del Cliente. 3) La comunicación sobre las condiciones de aprobación de los créditos distintos a los hipotecarios, será informada únicamente a través de correo electrónico o mensaje al teléfono móvil registrado por el Cliente. 4) Salvo en los créditos de vivienda, en caso de pago anticipado total o parcial del crédito cuyo saldo sea igual o superior a 800 SMLMV o la suma que establezca la ley, el Banco podrá cobrar y el deudor estará obligado a pagarle de manera incondicional, una penalidad equivalente al 2.5% del valor prepagado. Si el Cliente posee varios créditos que sumados superen 800 SMLMV, el prepago sólo podrá realizarse hasta dicho límite sin penalidad alguna, de conformidad con la ley 1555 de 2012. 5) El Cliente puede elegir si los pagos anticipados abonan a capital para disminuir el plazo o disminuir el valor de la cuota de la obligación, informándolo al momento de efectuar el pago o en otro documento tal como la autorización de descuento (libranza) la cual forma parte del contrato de mutuo. 6) En caso de incumplimiento de alguna de las cuotas de un crédito, AV VILLAS podrá acelerar el plazo de éste. Así mismo, en caso de incumplimiento en el pago de una obligación, AV VILLAS podrá hacer exigible las demás obligaciones a cargo del Cliente, aun cuando éstas se encuentren al día. 7) El solicitante puede suscribir los contratos, pagarés, autorizaciones de descuento (libranza) y demás documentos requeridos para el perfeccionamiento del contrato respectivo, una vez AV Villas le comunique la disposición de otorgar el producto o servicio. No obstante, el Banco ofrece al Cliente la posibilidad de suscribir junto con esta solicitud tales documentos, bajo el entendido que tendrán efecto sólo si el Banco le comunica la decisión de otorgar el producto o servicio. 8) El Banco podrá aprobar el(los) crédito(s) por un menor valor al solicitado, teniendo en cuenta el análisis respectivo. 9) En los créditos en los que el Banco otorgue períodos de gracia, o créditos que entre la fecha del desembolso y la fecha de pago escogida por el Deudor transcurran más de treinta días, podrá aplicar un sistema de amortización que contemple capitalización de los intereses y los seguros que se causen durante dicho período. 10) En caso de que el desembolso del crédito que el Banco otorgue esté gravado por GMF u otro y el Cliente no lo pague, AV Villas lo hará por cuenta del Cliente y el valor de dicho gravamen constituirá un crédito a cargo del Cliente que se cobrará y éste pagará en los mismos términos y condiciones que la obligación que lo origina. 11) El Banco aplicará las siguientes fechas de vencimiento: (i) En crédito hipotecario: (i) Si el desembolso se realiza entre el 25 y el 30 o 31, el primer vencimiento será el día 1 del segundo mes siguiente al del desembolso y así sucesivamente el día 1 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa en fechas distintas a las mencionadas en el numeral anterior la fecha de pago será cada mes vencido desde la misma fecha del desembolso. (b) En Credivillas, si el Solicitante no indica el día de cada mes para el pago de la cuota, dicha fecha será la siguiente: (i) Si el crédito se desembolsa entre el día primero y el día dieciséis, la fecha del primer pago será el día 16 del mes inmediatamente siguiente y así sucesivamente el día 16 de cada mes; (ii) Si el crédito se desembolsa entre el día 17 y el día 30 o 31, la fecha del primer pago será el día 2 del segundo mes siguiente al de otorgamiento y así sucesivamente el día 2 de cada mes. **SOBRE LOS SEGUROS QUE AMPARAN LOS CRÉDITOS:** 1) Las condiciones de cada una de las pólizas de seguro requeridas por el Banco y de las que el Banco ha tomado por cuenta de sus Deudores son las que se le han informado y que se mantienen a su disposición en la página avillas.com.co. El Cliente está en plena libertad de adherirse a las pólizas colectivas suscritas por el Banco por cuenta de sus deudores o contratarias libremente con Compañía de Seguros de su elección. 2) En las pólizas colectivas, el costo de los seguros está sujeto al resultado de las licitaciones que realice el Banco, en cumplimiento de la normativa vigente. Los costos actuales son los informados al Cliente y que se encuentran publicados en la página avillas.com.co. 3) En los seguros de vida, la Base Asegurada es la siguiente según el tipo de crédito: i) En los créditos hipotecarios, el seguro de vida se debe constituir de acuerdo con el porcentaje de ingresos demostrados por cada titular. La suma del valor asegurado de todos los titulares de crédito debe corresponder como mínimo al 100% del valor de la deuda. No obstante, los titulares pueden incrementar el porcentaje asegurado al 100% de la deuda para cada uno. ii) En el crédito empresarial el valor asegurado es el 100% del saldo de la deuda del titular. iii) Para el crédito educativo el valor asegurado debe corresponder al monto desembolsado en cada período académico más el saldo de deuda vigente del mismo crédito existente a la fecha del nuevo desembolso. iv) Para los créditos de consumo y libranza el valor asegurado es el monto del préstamo, durante toda la vigencia del mismo. v) En tarjeta de crédito, el valor asegurado es el saldo de la deuda incluyendo el saldo por utilidades de las tarjetas amparadas. 4) Para el seguro de incendio y terremoto el valor asegurado de los inmuebles hipotecados o en leasing, debe ser el valor comercial de la parte destructible excluyendo el valor del lote de acuerdo con el avalúo, el cual estará sujeto a la actualización establecida por la Superintendencia Financiera. 5) Para el seguro de todo riesgo contratista, el valor asegurado corresponderá al presupuesto de obra. 6) Las pólizas individuales que contrate el cliente por su cuenta para ser endosadas al Banco, deben ser entregadas en cualquier oficina a nivel nacional, cumpliendo los requisitos establecidos y que pueden ser consultados en la página web del Banco. **SOBRE LA POLÍTICA DE COBRANZA:** En caso de incumplimiento de la(s) obligación(es) a cargo del Cliente, el Banco realiza gestiones de cobranza desde el primer día de incumplimiento, directamente y a través de terceros, con la política y las tarifas a cargo del Cliente, que el Banco suministra y mantiene a disposición en la página avillas.com.co

AUTORIZACIÓN DE DÉBITO AUTOMÁTICO

Autorizo al Banco Av Villas a debitar parcial o totalmente el valor de la(s) obligaciones a mi cargo, de la(s) cuenta(s) que tenga a mi nombre o específicamente de la cuenta número.

* El firmante de esta solicitud autoriza al Banco Av Villas a debitar de su Cuenta de Ahorros / AFC / Corriente, el (los) valor(es) de la(s) cuota(s) que corresponde(n) a cada obligación a su cargo en los vencimientos correspondientes.

* Los débitos se realizan sobre el saldo efectivo que posee el titular en su Cuenta de Ahorros / AFC / Corriente. En caso de no poseer saldo disponible por el valor de la(s) cuota(s), se compromete a cancelar, al Banco Av Villas, el valor de la(s) misma(s) más los costos por mora que se generen a la fecha de pago.

Espacio para sello y Vo. Bo. de visado del Banco

No firme esta solicitud sin haber leído y comprendido las condiciones y autorizaciones que con su firma acuerda y otorga al Banco, las cuales una vez perfeccionado el contrato de producto o servicio solicitado, forman parte del mismo. La presente solicitud no obliga al Banco a otorgar el producto o servicio requerido. El Cliente certifica que la información consignada en este documento es veraz.

Firmo a los 14 días del mes de 03 del año 2019 en la ciudad de cali.

Jennifer Mejía
Firma



Huella

Espacio exclusivo del Banco AV Villas - Entrevista al Cliente - Vinculó y Aprobó

Con mi firma certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que a continuación relaciono

Lugar	<u>119</u>	Fecha	<u>20190314</u>	Hora	<u>7:00</u>	Cargo de quien efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:	<u>ASCSO</u>
Nombres y Apellidos de quién efectuó la entrevista, vinculación y aprobación:							FIRMA
<u>Carlos Andres Andrade Reyes</u>							
No. Documento Identificación							FIRMA
<u>1144179847</u>							



490861204



Encabezamiento

(1) Pagaré a la orden No.:

(2) Deudor (es):

(3) Ciudad:

(4) Valor por Capital:

(5) Valor por intereses remuneratorios:

(6) Valor por intereses de mora:

(7) Fecha de vencimiento:

(8) Ciudad y fecha de Otorgamiento:

Yo(nosotros) el(los) **Deudor(es)** relacionado(s) en el numeral **(2)** del Encabezamiento, mayor(es) de edad, identificado(s) como aparece al pie de mi(nuestras) firma(s) manifiesto(amos); **Primero:** Que adeudo(amos) y pagaré(amos) solidaria e incondicionalmente y a la orden del **Banco Comercial AV VILLAS** (en adelante el **Banco**) o su endosatario, en las oficinas ubicadas en la ciudad referida en el numeral **(3)** del Encabezamiento o en las que autorice el **Banco**, la suma señalada en el numeral **(4)** del encabezamiento; así mismo, adeudo(amos) y pagaré(amos), las sumas señaladas en los numerales **(5)** y **(6)** del Encabezamiento. Las sumas adeudadas las pagare(amos) el día indicado en el numeral **(7)** del Encabezamiento. **Segundo:** Sobre las sumas adeudadas, a partir del vencimiento del presente título pagare(amos) incondicional y solidariamente, intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida, liquidados sobre el saldo insoluto siendo de mi(nuestro) cargo exclusivo los gastos y costas de la cobranza, incluyendo los honorarios de abogado, sin necesidad de requerimiento judicial o extrajudicial alguno para que se me(nos) constituya en mora. Declaro(amos) que he(amos) sido informado(s) por el **Banco** sobre sus políticas y procedimientos para la cobranza de la(s) obligación(es) a mi(nuestro) cargo, que las acepto(amos) y que conozco(conocemos) los medios a través de los cuales puedo(podemos) consultar tales políticas así como las modificaciones. **Parágrafo:** Se pacta expresamente que los intereses pendientes producirán intereses en los términos del artículo 886 del Código de Comercio y demás disposiciones que lo modifiquen,



FIRMA

HUELLA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

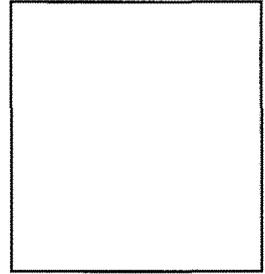
C.C. DE QUIEN FIRMA

CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado



FIRMA

HUELLA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

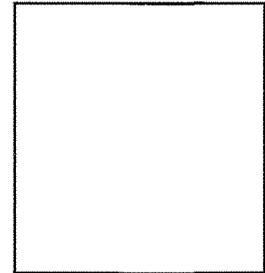
C.C. DE QUIEN FIRMA

CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado





procesar, solicitar y divulgar a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mi (nuestro) comportamiento como cliente(s) del **Banco**, de conformidad con los reglamentos a los cuales se sujeten las entidades antes mencionadas y la normatividad vigente sobre bases de datos. Así mismo autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor para consultar ante la Central de Información del Sector Financiero- CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines mi(nuestro) endeudamiento directo o indirecto con las entidades financieras del país, así como la información disponible sobre el cumplimiento o manejo dado a mis(nuestros) compromisos y obligaciones con dicho sector. Igualmente autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor a suministrar toda la información consultada a sus matrices, filiales o subordinadas de la matriz y demás entidades vinculadas al mismo grupo. **Parágrafo.** Conozco(emos) y acepto(amos) que los reportes negativos que el **Banco** realice a la Central de Información del Sector Financiero-CIFIN que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o a cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines pueden generar consecuencias negativas en mi(nuestro) acceso al crédito y demás servicios financieros. **Undécimo:** Todos los gastos e impuestos que se generen con ocasión del presente título, lo mismo que los honorarios de abogado y las costas del cobro, si a ello hubiere lugar, serán a mi(nuestro) cargo.

Para constancia de lo anterior firmo(amos)

Jennifer Muñoz
 FIRMA

HUELLA

Jennifer Muñoz Forero
 NOMBRE DEUDOR

1.143.834.690
 C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

C.C. DE QUIEN FIRMA

CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado



FIRMA

HUELLA

NOMBRE DEUDOR

C.C. o NIT. DEUDOR

NOMBRE DE QUIEN FIRMA

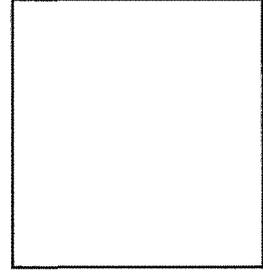
C.C. DE QUIEN FIRMA

CIUDAD

DIRECCIÓN

TELÉFONO

CALIDAD DE QUIEN FIRMA: Nombre propio Representante Legal Apoderado



adicionen o sustituyan. **Tercero:** Que faculto(amos) y autorizo(amos) expresamente al **Banco** para debitar de cualquier depósito a mi(nuestro) favor ya sea en forma individual, conjunta o solidaria, que tenga(mos) o llegue(mos) a tener en dicha entidad, los saldos exigibles a mi(nuestro) cargo y a favor del **Banco** por virtud de las obligaciones que asumo(asumimos) mediante este pagaré. Igualmente autorizo(amos) expresa e irrevocablemente al Banco para que abone a los saldos exigibles a mi (nuestro) cargo por virtud de las obligaciones que asumo(asumimos) mediante este pagaré, cualquier suma de dinero a mi(nuestro) favor que me(nos) adeude al **Banco** ya sea en forma individual, conjunta o solidaria, por cualquier concepto y en especial por honorarios, prestación de servicios, etc. **Cuarto:** Que no podré(mos) hacerme(nos) sustituir por un tercero en la totalidad o parte de las obligaciones emanadas de este pagaré sin la autorización previa, expresa y escrita del **Banco**. **Quinto:** La forma solidaria e indivisible en que me(nos) obligo(amos) subsiste en cualquier variación a lo estipulado o en caso de prórroga de la obligación y dentro de todo tiempo de la misma. Igualmente declaro(amos) que el **Banco** queda con el derecho de dirigirse indistintamente contra cualquiera de los obligados por el presente instrumento, sin necesidad de recurrir a más notificaciones y que entre los deudores nos conferimos representación recíproca, razón por la cual, en caso de que se pacte la prórroga del plazo o la reestructuración de la deuda con uno solo o varios de nosotros, no implicará novación y se mantendrá la solidaridad que adquirimos respecto de las obligaciones derivadas de este pagaré, así como la vigencia de las garantías otorgadas. **Sexto:** Que expresamente declaro(amos) que las garantías que tengo(amos) constituidas o que constituya(mos) en el futuro conjunta o separadamente, a favor del Banco, garantizan la presente obligación y todas las que por cualquier concepto contraiga(amos) en el futuro. **Séptimo:** De conformidad con lo establecido en el artículo 622 del Código de Comercio, expresamente autorizo(amos) al **Banco** para llenar los espacios en blanco contenidos en el Encabezamiento de este pagaré, de acuerdo con las instrucciones indicadas en la presente cláusula. Para el efecto: **(1)** El número del pagaré será el que corresponda al consecutivo que lleve el Banco. **(2)** El espacio del (los) deudor(es) u obligado(s) se diligenciará con el (los) nombre(s) e identificación(es) del (los) beneficiario(s) del crédito, es decir, el firmante de este pagaré si obro(obra)mos en nombre propio o el del(de los) mandante(s) si obro(obra)mos a través de apoderado. **(3)** El espacio correspondiente a "Ciudad" se diligenciará con aquella en la que he(mos) otorgado este pagaré. **(4)** El espacio correspondiente al "Valor por capital" se diligenciará con la(s) suma(s) de dinero a mi(nuestro) cargo que por concepto de préstamos de cualquier modalidad o línea, impuestos, comisiones, descuento de títulos y/o documentos, operaciones de factoring, sobregiros, primas de seguros, pagos sobre saldos en canje cuando los cheques no resulten efectivos, compra y/o venta de divisas y cualquier otra operación en moneda extranjera, impuestos de timbre que genere el título valor para el que se dan las presentes instrucciones o cualquier otro a mi(nuestro) cargo, penalidades, contracargos y sumas adeudadas por concepto de adquirencias y, en general, por cualquier otra obligación presente o futura que directa o indirectamente, conjunta o separadamente le deba(mos) o le llegue(mos) a deber al Banco, en moneda nacional o extranjera, que conste en títulos valores, registros contables, papeles de comercio, carta de compromiso, carta de condiciones de crédito o cualquier otro documento, todo lo cual acepto(amos) desde ahora y sin que sea necesario requerimiento previo alguno, pues la suscripción del pagaré lo hago(hacemos) con la más amplia autorización y con el propósito de dotar al **Banco** de título suficiente para la instrumentación y cobro de cualquier suma que resulte a mi(nuestro) cargo. **(5)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses remuneratorios" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses remuneratorios, corrientes o de plazo este(mos) adeudando al **Banco** el día que sea diligenciado el pagaré. **(6)** El espacio correspondiente al "Valor por intereses de mora" se diligenciará con la suma de dinero que por concepto de intereses de mora está(mos) adeudando al Banco el día que sea diligenciado el pagaré. **(7)** El espacio en blanco destinado a la "Fecha de vencimiento" será llenado con la fecha del diligenciamiento del pagaré. **(8)** El espacio correspondiente a "la ciudad y fecha de otorgamiento" del pagaré, se deberá diligenciar con aquella ciudad en la que el Banco ha otorgado el crédito. El **Banco** podrá diligenciar el espacio de la fecha de otorgamiento con la que corresponda a la fecha de firma del título o la del diligenciamiento del mismo. **Octavo:** Los espacios en blanco de este pagaré se diligenciarán en los siguientes eventos, en cuyo caso, el **Banco** podrá declarar extinguido el plazo de todas las obligaciones a cargo de(los) firmante(s) del pagaré y llenar el título por la totalidad de las sumas adeudadas: (8.1) Mora en el pago del capital y/o de los intereses de cualquier suma que por cualquier concepto deba(debamos) al **Banco**. (8.2) En caso de fallecimiento, inhabilidad o incapacidad de uno o varios de los Deudores. (8.3) En caso de que los bienes que hubiere(mos) dado en garantía del pago de esta obligación y/o de otras que tuviere(mos) contraídas para con el **Banco** se extinguieren o se deterioraren o sufrieren desmejora tal que a juicio del **Banco** los haga insuficientes para garantizar las obligaciones que tuviere(mos) contraídas para con él. (8.4) En caso de que se me (nos) demandare judicialmente por cualquier acción o que se me(nos) embarguen bienes. (8.5) En caso de liquidación, oferta de cesión de bienes, cierre o abandono de los negocios o insolvencia de cualquiera de nosotros. (8.6) Cuando llegare(mos) a ser: (i) vinculado(s) por parte de las autoridades competentes a cualquier tipo de investigación por delitos de narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos; (ii) incluido(s) en listas para el control de lavado de activos legalmente vinculantes para Colombia; o (iii) condenado(s) por parte de las autoridades competentes en cualquier tipo de proceso judicial relacionado con la comisión de cualquier hecho punible. (8.7) Si no tomo(amos) los seguros a que estoy(amos) obligado(s) por virtud del otorgamiento del crédito o no pagare(mos) o reembolsare(mos) las respectivas primas. (8.8) En caso de que incurra(mos) en mora en el pago de cualquier otra obligación que en forma solidaria, conjunta o separada, hubiere(mos) contraído con el **Banco**. (8.9) Si para la obtención del crédito o cualquier otra obligación hubiere(mos) suministrado información inexacta o incompleta o hubiere(mos) realizado o dejado de realizar en cualquier forma acto que induzca a error al **Banco** o a la entidad aseguradora. (8.10) Alteración de la condición patrimonial de cualquiera de nosotros, que a juicio del **Banco** pueda conllevar el incumplimiento de mi(nuestras) obligación(es). (8.11) En los demás casos en que el **Banco** necesitare ejercer sus derechos, como tenedor legítimo del título. (8.12) Cualquier causal establecida en la ley, sus normas reglamentarias o disposiciones de autoridad competente. **Noveno:** Que expresamente autorizo(amos) al **Banco** para que a cualquier título endose el presente pagaré o ceda el crédito incorporado en el a favor de cualquier tercero sin necesidad de su notificación, de conformidad con lo establecido en el artículo 651 del Código de Comercio en cuyo caso, adicionalmente, dicho tercero adquirirá automáticamente y sin necesidad de cesión adicional alguna el carácter de beneficiario a título oneroso de las pólizas de seguro que se expidan a favor del **Banco** en los términos de este pagaré. **Décimo:** Expresamente autorizo(amos) al **Banco**, a su endosatario o en general a quien tenga la calidad de acreedor a reportar,



Cellphone	Status	Operator	Message type	Short code	Date	Message	Account
573226453822	Successful	CO_CLARO	API	85388	18/05/2022 20:12:37	AVVillas le informa: credito No: 1281605935 fue aprobado por \$ 13,391,005 a: 48 meses a: 22.54 % E.A. Si tiene alguna inquietud contacte su Asesor. m % E.A	ATH_Banco AV Villas
573226453822	Successful	CO_CLARO	API	85388	18/05/2022 20:12:37	Con tu credito de libre inversion, Credivillas, Av Villas te acompaa a cumplir tus sueos. Recuerda que siempre tenemos soluciones a tu servicio.	ATH_Banco AV Villas
573226453822	Successful	CO_CLARO	API	85388	18/05/2022 20:12:37	AV VILLAS 18/05/22. Le informamos que el costo de su seguro de vida corresponde a \$8.490 mensual . m	ATH_Banco AV Villas
573226453822	Successful	CO_CLARO	API	85388	18/05/2022 20:12:37	AVVILLAS: PUEDE CONSULTAR EL VALOR TOTAL UNIFICADO (VTU) DE SU CREDITO, EN SIMULADORES AVVILLAS.COM.CO	ATH_Banco AV Villas

V. ANEXOS

1. **data (46):** Históricos de las IP usadas desde marzo de 2021 hasta mayo de 2022, documento Excel enviado por el banco AV Villas a la fiscalía general de la nación. En este documento Excel se puede evidenciar que las IP con las que realizaron las transacciones nunca fueron usadas por mí en ningún momento, esas dos IP con las que realizaron las transacciones en este histórico del documento data (46) solo tiene registro del día de la suplantación y hurto 19 de mayo de 2022, en ninguna fecha diferente estas IP se visualizan.

Dirección IP
191.156.44.88
190.130.107.148

2. **Extracto_134870687_20220517:** Este documento es un Excel con 10 hojas en las diferentes hojas donde básicamente son unos extractos. Adjunto como anexo.
 - Hoja 8: Siendo un extracto no se detalla el desembolso de los 13 millones siendo que el extracto está hasta el día 19 de mayo de 2022 día en que desembolsaron y que suplantaron y hurtaron el dinero, pero si se detallan las 5 transacciones al igual que en la hoja 1, en la hoja 1 tampoco detallan el desembolso.
 - Hoja 5 dice que se realizan notificaciones por montos superiores a \$200,000 y a mí no me informaron el desembolso de 13 millones.
 - Hoja 134870687 ahí se detalla el desembolso y la 5 transacción, pero no detallan horas.
 - Hoja 2, 3,4,6,7 y 9 son screenshots y desconozco a que pueden hacer referencia
3. **Libro19:** Este documento es un Excel donde detallan las direcciones IP con las que hicieron las 5 transacciones fraudulentas del día 19 de mayo de 2022. que son las IP 191.156.44.88 y 190.130.107.148 confirmo que estas dos IP nunca las he usado y como soporte de ello adjunto anexo un documento llamado **data (46)** también enviado por el banco AV Villas a la fiscalía que es un historial de las IP usadas desde marzo de 2021 hasta mayo de 2022 busqué estas dos IP y el único registro que aparece es el día 19 de mayo en ninguna otra fecha hay registro de esas dos IP.

Código transacción	Fecha / Hora	Canal	Dirección IP	Descripción evento	Monto transacción
909544	2022-05-19T17:32:35	PB	191.156.44.88	Compra PSE	\$ 780.000
905590	2022-05-19T17:26:50	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
902891	2022-05-19T17:30:16	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
709604	2022-05-19T17:35:01	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000
501637	2022-05-19T17:38:25	PB	190.130.107.148	Compra PSE	\$ 2.000.000

4. **Log transaccional 134870687:** Este documento Excel es el log transaccional donde se evidencia que a pesar de yo haber solicitado el bloqueo de mi tarjeta débito desde el 19 de mayo que fue exactamente el día del fraude y haber ido hasta la entidad bancaria a hacer el reclamo presencialmente. El banco al día siguiente 20 de mayo de 2022 aprueba 3 transacciones que habían quedado como jornada nocturna después de las 5:30 pm. ¿Por qué si yo ya había solicitado el bloqueo y había hecho la denuncia desde el 19 de mayo el banco el 20 de mayo aprueba 3 de las 5 transacciones realizadas?

Fecha_archivo	Cuenta_origen	Oficina_origen	Fecha_movimiento	Tarjeta_origen	Valor_transaccion
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 780.000
20-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
19-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000
19-may-22	134870687	094	19-may-22	0088520000134870687	\$ 2.000.000

5. **RE Validación llamada solicitud crédito:** Es un correo electrónico enviado al interior del banco, en este correo informan sobre la llamada que me hicieron para verificación de datos que en efecto di, también yo manifesté en esa llamada que ya había tomado el crédito con otra entidad, en este correo hay un punto clave que concuerda con lo que la asesora me dijo el día 19 de mayo cuándo fui a las oficinas una vez supe de la suplantación y hurto y me dijo lo siguiente **“cuándo un crédito es aprobado por un menor valor al solicitado por el cliente debe llamarse al cliente para preguntar si lo desea o no tomar y con esa previa aprobación se procede con el desembolso”**, es decir, no van haciendo el desembolso como me lo hicieron a mí sin preguntarme si lo iba o no a tomar ya que el monto aprobado de 13 millones fue menor al solicitado que fue de 15 millones y en este correo explica detalladamente lo siguiente. **“Por lo anterior se recuerda que cuando el monto recomendado por Centro de Crédito es por menor valor al solicitado, se abre la etapa VoBo Cliente, que solo es cerrada por la oficina una vez valide las condiciones del crédito con el cliente para confirmar si desea continuar con el crédito.”** ¿si en mi caso se abrió etapa VoBo quien cerró el proceso para que me desembolsaran el dinero si nunca me llamaron a preguntarme si tomaría o no el crédito?

6. **RE ALERTA POINTER CLIENTE Jennifer Munoz Idrobo cc 1143834690 cur 12121692:** Correo electrónico, en este correo enviaron desde gestión de fraudes a monitorio transaccional y gerencia de seguridad y lo que dice este correo es **“Giovanni y Sebastian agradezco tu colaboración marcando dichas transacciones en el motor de riesgo como Fraude”** y envían pantallazo de las 5 transacciones resaltadas en verde del día 19 mayo. Este correo me indica que al interior del banco **SI** detectaron estas transacciones y para el banco AV Villas **SI** fueron transacciones fraudulentas.

7. Copia denuncia Fiscalía general de la nación con actualización de información al 5 de septiembre de 2022, documento llamado **Denuncia fiscalía 760016099165202266564 Actualización 5 Septiembre 2022**. Es un relato que yo seguí paso a paso para detallar lo ocurrido desde el 27 de abril de 2022 que solicité el crédito hasta el 5 de septiembre de 2022, hay pruebas que pude recolectar con diferentes radicados al banco, este documento lo adjunté en principio en la queja y el derecho de petición cargado a la superintendencia financiero contra el banco AV Villas, pero tiene actualización más reciente.

I. NOTIFICACIONES.

Recibiré notificaciones en el correo electrónico jeinn_02_19@hotmail.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 71 A # 17F1 – 85

Ciudad: Cali

Teléfono celular y/o fijo: 322 645 38 22

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de (LA ENTIDAD VIGILADA DEMANDA)

Cordialmente,

Jennifer Muño Idrobo

C.C 1.143.834.690

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

E. S. D.

REF: Proceso Verbal Sumario de Mínima Cuantía – ACCIÓN DE PROTECCIÓN DEL CONSUMIDOR – ARTICULOS 57 Y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011.

Número de radicación: 2022197003

Proceso EXP: 2022- 5813

Demandante: JENNIFER MUÑOZ IDROBO

Demandado: BANCO COMERCIAL AV VILLAS S.A.

JUAN CARLOS ACOSTA GARAY, mayor de edad, vecino de Bogotá, identificado con la cédula de ciudadanía No. 80.777.132 expedida en Bogotá y con Tarjeta Profesional No. 196.387 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de Representante Legal para asuntos judiciales y extrajudiciales tal como consta en Certificación expedida por la Superintendencia Financiera, con todo respeto solicito que me sea reconocida personería para actuar dentro del proceso de la referencia e igualmente estando dentro del término legal, me permito presentar ante su Despacho contestación de la demanda bajo los siguientes argumentos:

A LOS HECHOS

1. No le consta a mi mandante, si la aludida persona, presenta relación contractual con el Banco, y si existiera, el mentado vínculo nada tiene que ver con la presente demanda.
De otro lado, junto con la presente contestación, remito los documentos que sirvieron de insumo, para el desembolso del crédito No 3049634.



Fecha de Solicitud
27/04/2022

Firma Electrónica
Documentos solicitud de crédito

Ciudad: CALI	Oficina: 128	CHIPICHAPE	Jornada / Hora Atención: 7:02:14p. m.
Titular: JENNIFER MUNOZ IDROBO			
Tipo y No. Documento		Cédula de Ciudadanía: 1143834690	
Productos Solicitados: 128160E93E			
Atendido por: 1143860720			
Canal Oficina: Certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que se relaciona en el presente formato.			
Canal Virtual: Confirmando que los datos ingresados en esta solicitud de producto(s) fueron diligenciados por mí voluntariamente.			

Documentos firmados por el cliente

1. Solicitud de Vinculación, Entrevista y Actualización Persona Natural
2. Solicitud de Productos Clientes Persona Natural
3. Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
4. Acuerdo para el uso de la OTP como factor de firma electrónica para formatos de vinculación, solicitud de productos o servicios, pagares electrónicos, contratos, reglamentos y documentos electrónicos en favor del Banco, suscrito entre el Cliente y el Banco Comercial AV Villas S.A.

Ver reglamentos en www.avvillas.com.co

Nombre: AV VILLAS
Issued by Banco
Comercial AV VILLAS
878226307
Clave Pública

i Cliente

No requiere
visación, ya que
el cliente se
validó con firma
electrónica

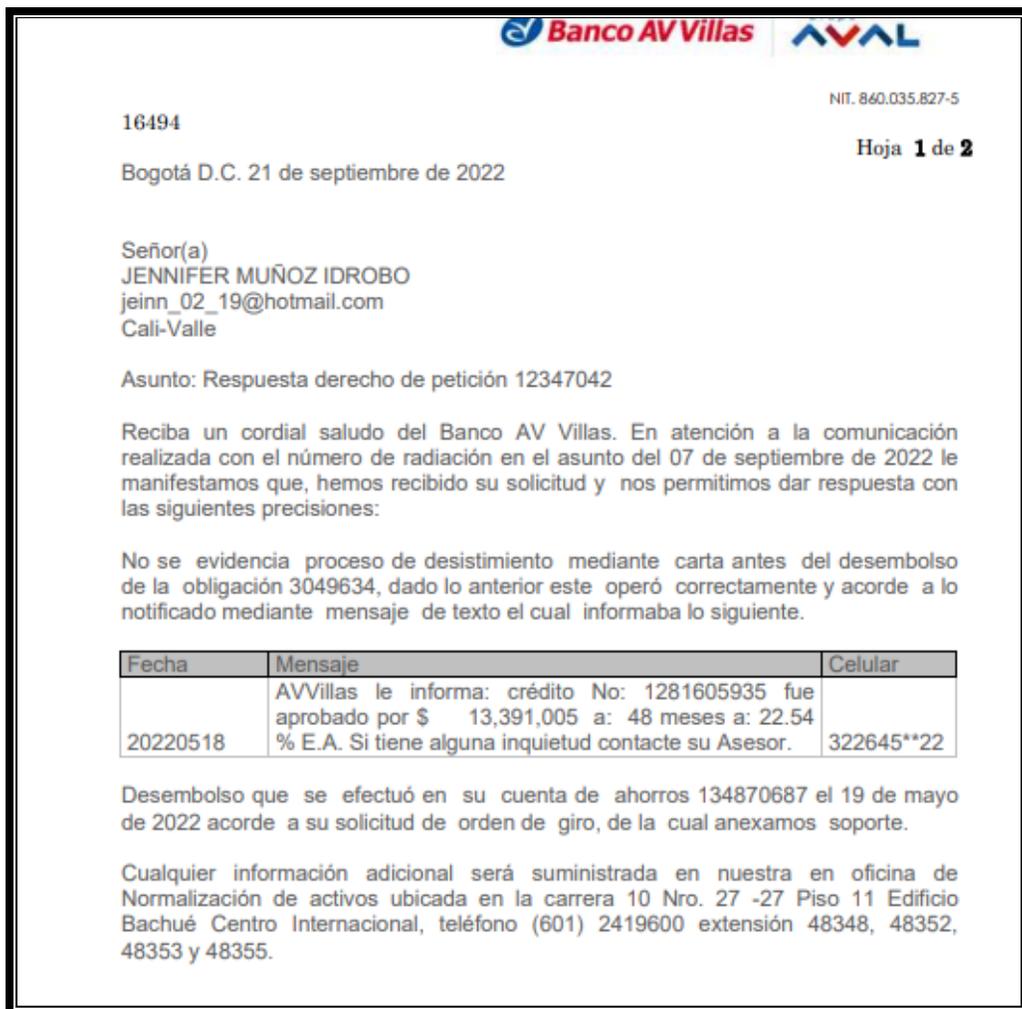
Huella

2. Mi mandante se atiene a lo que resulte probado, frente a las gestiones adelantadas por el consumidor financiero de cara a la Fiscalía.

Por otro lado, no es cierto que, el Banco hubiera adelantado algún tipo de llamada telefónica desde el **No 3143883748**, sin embargo, no debe perderse de vista, que esta llamada telefónica debió tener alguna incidencia, en la realización de las operaciones del pasado **19/05/2022**.

Súmase a lo anterior que, el Banco, perfeccionó la solicitud de crédito efectuado por el cliente desde **27/04/2022** con el desembolso que operó desde el **19/05/2022** por el valor de **\$ 13.391.004 sin que el demandante haya ejercido derecho de retracto, pues no obra prueba siquiera sumaria sobre la intención de retraerse del negocio jurídico.**

3. No es cierto que el Banco no hubiere emitido respuesta al cliente, muy por el contrario y a pesar de que el titular radicó por el canal equivocado su solicitud, al ser enviada al correo de notificaciones judiciales del Banco, empero, la solicitud fue respondida mediante comunicado calendado del 21092022 así:



Como se aprecia en el anterior documento, el Banco no sólo respondió el requerimiento del cliente, sino que también notificó al Consumidor el desembolso del crédito **No 3049634**, a partir del **18 de mayo del 2022 al número móvil No 322-6453822**, no obstante ello, este no ejerció derecho de

retracto alguno, ni hubo manifestación de su parte dentro de los días subsiguientes, a partir del cual se pueda inferir cualquier decisión de querer retraerse del negocio jurídico.

Por otra lado, a partir del siguiente pantallazo, se puede advertir que, el Banco confirmó con el cliente las condiciones del crédito, tal y como se lee a continuación:

Consulta de Estado de Credivillas

128160593: X consultar

Tipo Crédito	Personal - Gastos personales	Etapa Actual	0210	Fecha Ingreso
Analista	1072712015	Tasa	22.54%	Número Cartera
Vr. Solicitado	\$15,193,435.00	Vr. Aprobado	\$13,391,005.00	Plazo
Clasificación Cartera	Consumo			

Etapa	Nombre Etapa	Fecha Inicio	Fecha Final	Hora Inicial	Hora Final	Resultado	Responsable	Observaciones
0003	Pre Radicacion	2022/04/27	2022/04/28	19:01:44	13:44:07	ACEPTADO	1143860720	Ver
0000	Radicacion	2022/04/28	2022/04/28	13:44:07	14:38:23	DEVUELTO	88888888889	Ver
0000	Radicacion	2022/05/05	2022/05/12	19:33:39	07:34:01	DEVUELTO	88888888889	Ver
0000	Radicacion	2022/05/12	2022/05/16	15:21:13	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0005	Análisis	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:25:44	RECOMENDADO	1072712015	Ver
0006	Verificacion telefonica	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:24:13	ACEPTADO	1072712015	Ver
0037	Verificacion Empresa	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0045	Constitucion seguros	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0007	Atribuciones Personales	2022/05/17	2022/05/17	15:25:44	16:31:43	ACEPTADO	1032426650	Ver
0031	VoBo Cliente	2022/05/17	2022/05/18	16:31:43	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0030	Comunica resultados cliente	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0147	Devuelto Complemen o Garantias	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0150	VoBo juridico	2022/05/18	2022/05/19	20:12:36	09:59:30	ACEPTADO	52361591	Ver
0210	Contabilizacion	2022/05/19	2022/05/19	09:59:30	09:59:31	ACEPTADO	52361591	Ver

Para cerrar la contestación al presente hecho, no le consta a mi mandante que, la actora se encuentre bajo situaciones de estrés o enfermedades atribuibles a los hechos que nos convocan al presente proceso, al paso que también brillan por su ausencia, las pruebas periciales, psicológicas y profesionales que permitan acreditar el dicho del actor.

4. No es cierto, sin embargo, el Banco se atiene a lo que se desprenda del tenor literal de los documentos incorporados en el log transaccional que se aporta a la presente actuación.
5. No es cierto en la forma que se encuentra redactado, toda vez que si bien la titular afirma desconocer la direcciones IP, lo cierto que el a pesar de contar con la facultad de parametrizar dicho canal, el mismo no cuenta con instrucciones en tal sentido, razón por la cual las operaciones pueden cursar desde el portal, con la utilización de los datos seguros del cliente.
6. No es cierto en la forma como se encuentra redactado, téngase en cuenta que, la información exhibida por la demandante por medio de pantallazo **es información confidencial** en cuyo caso, no se respetó la cadena de custodia de tales insumos, los cuales fueron remitidos a la actora sin que se encuentre autorizada para exponer tal información bajo ningún medio.

Pese a lo anterior, lo cierto es que la marcación aludida en el mencionado correo, corresponde a una marcación interna realizada por la entidad vigilada, como consecuencia de las reclamaciones efectuadas por la titular al informar que desconoce las transacciones, sin embargo, para la entidad que represento, las transacciones controvertidas cursaron con los datos seguros que el Banco remitió al consumidor financiero, los cuales fueron utilizados para la materialización de las operaciones no reconocidas.

- No es cierto en la forma como se encuentra redactado, no obstante, me permito aclarar que, dado que la titular ya contaba con pagaré en blanco debidamente suscrito, comoquiera que con antelación a la obligación **No 3049634**, ya había contratado con el Banco otras obligaciones dinerarias, por lo que no se requirió suscribir un nuevo instrumento, razón por la cual con el presente, se adjunta dicho insumo.

A continuación, adjunto imagen, de los productos adquiridos por la titular con el Banco.

Consulta de productos por cédula

TRANSACCION OK

Nro Documento: 1143834690

Producto	Número	Cod. Ofi.	Nom. Ofi.	M	Nro.	TD	Titular	Saldo	Est	Portafolio
Ahorros	000000134870687	131	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	9,132,094.13	B	
Cartera	000000002303271	119	Avvillas	I	1	CC	MUNOZ IDROBO JENNIFER	0.00	C	
Cartera	000000002584961	119	Avvillas	I	1	CC	MUNOZ IDROBO JENNIFER	0.00	C	
Cartera	000000003049634	128	Avvillas	I	1	CC	MUNOZ IDROBO JENNIFER	17,881,836.00	B	
Tarjeta Crédito	4960793009290297	131	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	0.00	C	
Tarjeta Crédito	4960793009577172	119	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	0.00	P	
Tarjeta Crédito	5471412874766930	131	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	0.00	C	
Tarjeta Crédito	5471413005619162	119	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	0.00	P	
Puntos por Productos	0000001143834690	131	Avvillas	I	1	CC	JENIFER MUNOZ IDROBO	-	I	

Pagaré 2584961 x

PERSONAL

Crédito	0002584961-5	Sistema	28	Fecha del Sistema	2023/01/05			
Fecha Desembolso	2019/03/22	Fecha Apertura	2019/03/22	Oficina:	00119			
Código Convenio	0	Cobertura Condicionada	0	Indicador Aval FNG	N			
Limite Anticipo Cuota	S	Crédito en Revisión	N					
Titulares	Nit	F.Nacim.	Incapacidad	% Seg.	Prima Salud	Prima Ocup.	Otros Seguros.	
MUNOZ IDROBO JENNIFER	1,143,834,690	1	1990/11/28	S	100	0	0.0	N - N - N - N - N
Dirección Correspondencia	CL 71 ANO 28 D 3 50 CALIPSO	Zona Postal	00000	Ciudad	76001			
Teléfono Casa	03226453822	Teléfono Empresa	00006845252					
Préstamo	\$4,130,000.00	Tasa Interés	23.78%					
Porc.Incremento	0.0000	Día Vencimiento	17	Cuenta de Ahorros	134-87068-7			
Valor Opción de compra	\$0.00	Porcentaje (%) pactado de la Opción de Compra	.00%					
<input type="button" value="Consultar Desembolsos"/>								
Cuotas Pactadas	036	Cuotas Pagadas	005	Cuotas Exigibles	000	Cuotas Restantes	031	
Vr. Avaluó Contable		\$ Pólizas	1995/02/28					
Vr. Inmueble para Seguros		\$ Destructible	.00%					
Fecha Refinanciación		Cuotas Refinanciadas	0					
Clase Cartera	15 Grupo Cartera	55 Cod.Fideicomiso	0000	Establecimiento Comercial	N			
Entidad seguro de Vida	010 - ALFAV Entidad seguro Incendio y terremoto				010 - ALFA			

PERSONAL									
Crédito	0002303271-5	Sistema	28	Fecha del Sistema	2023/01/05				
Fecha Desembolso	2017/08/24	Fecha Apertura	2017/08/24	Oficina:	00119				
Código Convenio	0	Cobertura Condicionada	0	Indicador Aval FNG	N				
Límite Anticipo Cuota	S	Crédito en Revisión	N						
Titulares		Nit	F.Nacim.	Incapacidad	% Seg.	Prima Salud	Prima Ocup.	Otros Seguros.	
MUNOZ IDROBO JENNIFER		1,143,834,690	1	1990/11/28	S	100	0	0.0	N - N - N - N - N
Dirección Correspondencia	CL 71 AÑO 28 D 3 50 CALIPSO			Zona Postal	00000	Ciudad	76001		
Teléfono Casa	00004231528			Teléfono Empresa	00006845252				
Préstamo	\$2,100,000.00			Tasa Interés	29.47%				
Porc.Incremento	0.0000			Día Vencimiento	2		Cuenta de Ahorros	134-87068-7	
Valor Opción de compra	\$0.00			Porcentaje (%) pactado de la Opción de Compra	.00%				
Consultar Desembolsos									
Cuotas Pactadas	024	Cuotas Pagadas	021	Cuotas Exigibles	000	Cuotas Restantes	003		
Vr. Avaluo Contable				\$ Pólizas	1995/02/28				
Vr Inmueble para Seguros				\$ Destructible	.00%				
Fecha Refinanciación				Cuotas Refinanciadas	0				
Clase Cartera	15	Grupo Cartera	55	Cod.Fideicomiso	0000	Establecimiento Comercial	N		
Entidad seguro de Vida				010 - ALFAV	Entidad seguro Incendio y terremoto	010 - ALFA			

8. No es cierto, toda vez que las operaciones cursaron el 19/05/2022 y no el 20/05/2022, de otro lado, se aporta pantallazo que evidencia la hora exacta del bloqueo, situación que ocurrió con ocasión a la reclamación elevada por el cliente y posterior a la hora en que se realizaron las transacciones.

Consulta Masiva de Bloqueos									
TRANSACCION OK									
Nro Cuenta	Fecha Bloq.	Hora Bloq.	Funcionario Bloq.	TOTAL	Tipo Bloq.	Estado Bloq.	Motivo Bloqueo.		
134870887	20220519	17:36:35	0001069408878		ACTIVO	04	ROBO DE TARJETA		
Menu Principal									

Func. Desb.	Ofi Bloq.	Vig Bloq.	Ind Origen	Orig Bloq.	Observaciones Bloqueo
0000000000000	968	20691231	BATCH	DIR. GNRAL	INTENTO DE FRAUDE

9. No es cierto, téngase en cuenta que el Banco, por medio de los asesores, adelantaron gestión de confirmación para el desembolso del crédito, sin que el titular rechazara el desembolso, ni mucho menos objetara su valor, dicha gestión se llevó a cabo el día 17/05/2022. Para probar lo mencionado, se solicitará la exhibición de documentos de desistimiento, radicados por el consumidor financiero ante el Banco, así como los documentos que acrediten el desembolso con otra entidad financiera.

Consulta de Estado de Credivillas									
[28160593: x] consultar									
Tipo Crédito	Personal - Gastos personales				Etapa Actual	0210	Fecha Ingreso		
Analista	1072712015				Tasa	22.54%	Número Cartera		
Vr. Solicitado	\$15,193,435.00				Vr. Aprobado	\$13,391,005.00	Plazo		
Clasificación Cartera	Consumo								
Etapa	Nombre Etapa	Fecha Inicio	Fecha Final	Hora Inicial	Hora Final	Resultado	Responsable	Observ	
0003	Pre Radicación	2022/04/27	2022/04/28	19:01:44	13:44:07	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0000	Radicación	2022/04/28	2022/04/28	13:44:07	14:38:23	DEVUELTO	88888888889	Ver	
0000	Radicación	2022/05/05	2022/05/12	19:33:39	07:34:01	DEVUELTO	88888888889	Ver	
0000	Radicación	2022/05/12	2022/05/16	15:21:13	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0005	Analisis	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:25:44	RECOMENDADO	1072712015	Ver	
0006	Verificación telefonica	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:24:13	ACEPTADO	1072712015	Ver	
0037	Verificación Empresa	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0045	Completación Seguros	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver	
0007	Atribuciones Personales	2022/05/17	2022/05/17	15:25:44	16:31:43	ACEPTADO	1032426650	Ver	
003	VoBo Cliente	2022/05/17	2022/05/18	16:31:43	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0030	Comunicar resultados cliente	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0147	Devuelto Complemento Seguros	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver	
0150	VoBo juridico	2022/05/18	2022/05/19	20:12:36	09:59:30	ACEPTADO	52361591	Ver	
0210	Contabilización	2022/05/19	2022/05/19	09:59:30	09:59:31	ACEPTADO	52361591	Ver	

10. No es cierto en la forma como se encuentra redactado, dado que el Banco envió mensaje al celular del cliente al No **322-6453822**, en el que se indicó que el crédito fue aprobado a partir del **18/05/2022**, sin embargo, las condiciones de la obligación, fueron informadas a partir del **17/05/2022** es decir (2) días antes del desembolso, en cuyo caso se reitera que el titular no hizo mención sobre el retracto, sino que por el contrario estuvo de acuerdo con las condiciones de la obligación, incluido el capital.

A LAS PRETENSIONES

Me **OPONGO** de manera absoluta a la totalidad de las pretensiones elevadas por el actor, toda vez que carecen de fundamento fáctico y jurídico, por las siguientes razones: **i)** Porque el Banco informó al demandante los movimientos realizados a través de sus datos seguros, al celular **No 322- 6453822**. **ii)** Porque el demandante no cumple con sus deberes en materia de prácticas de protección propia, como lo ha señalado la ley 1328 del 2019. **iii)** Porque las operaciones reclamadas, cursaron con los elementos de seguridad, los cuales son de conocimiento exclusivo del consumidor financiero. **iv)** Porque el actor entregó a terceros la información confidencial necesaria, para la materialización de las transacciones, situación que encuentra múltiples confesiones entre los hechos de la demanda. **vi)** Porque la demandante no ejerció derecho de retracto con antelación al desembolso del crédito **No 3049634**. **vii)** Porque el demandante no objetó el valor capital de la obligación por el valor de **\$ 13.391.004**, ni radicó solicitud alguna ante el Banco en señal de no aceptación por tal suma de dinero.

EXCEPCIONES DE MERITO QUE SE QUIEREN PROPONER CONTRA LAS PRETENSIONES DEL DEMANDANTE

1. EL DEMANDANTE NO CUMPLIO QUE LAS MEDIDAS DE AUTOPROTECCION QUE LE SON EXIGIBLES A LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS:

Reza la ley 1328 del 2009 en su artículo 6 literales c) y e); lo que se sigue a continuación:

c) **Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.**

e) **Informarse sobre los órganos y medios de que dispone la entidad para presentar peticiones, solicitudes, quejas o reclamos. (Negrilla fuera de texto).**

En tal sentido, le correspondía al consumidor financiero, guardar todas las medidas de seguridad necesarias, orientadas a salvaguardar y custodiar su información personal en los términos instruidos por el Banco, sin embargo, la demandante suministró la información a un tercero, quien, valiéndose de técnicas de ingeniería social, obtuvo de manos del cliente, las múltiples claves dinámicas en virtud de la cual se materializaron todas las operaciones controvertidas.

Se resalta que, para la fecha del fraude, mi mandante remitió SMS a los datos seguros registrados por el consumidor financiero al móvil **No 322-**

6453822 tal y como lo demuestra el log de mensajes que se aporta con el presente escrito, a través de los cuales se remitió la totalidad de las claves que fueron utilizadas para adelantar las operaciones del pasado 19/05/2022.

Con lo anterior es claro que, si las claves son remitidas a los datos seguros del cliente, y si el demandante es la única persona con acceso a dichos medios, no cabe duda entonces que de forma voluntaria o involuntaria, filtró la totalidad de las claves, que permitieron la materialización de las operaciones, situación que no debe pasarse por alto, **en tanto que el líbello introductorio la demandante, confiesa en el HECHO 2, haber recibido una llamada sospechosa proveniente de la línea 314-3883748.**

Teniendo en cuenta lo anterior, cabe advertir que el Banco AV Villas informó a la consumidora financiera, sobre la forma como debe enfrentar estas situaciones, ante posibles estafadores, que solicitan información personal de los clientes, actuando de la siguiente manera:

Protégete así de las llamadas
de posibles estafadores:

- 1** Si te piden que digites tus contraseñas mientras estás en una llamada, no los digites.
- 2** Jamás entregues tu número de identificación personal, números de tarjeta, códigos de seguridad, claves temporales, pines o contraseñas bancarias.
- 3** Nunca vas a recibir llamadas del Banco en las que te pidan claves temporales ni contraseñas.
- 4** Desconfía de las llamadas en la que te ofrecen grandes beneficios.
- 5** Si recibes una llamada en la que te dicen que hay una falla de seguridad, cuelga y verifica llamando a la Línea Audiovillas.
- 6** Si no te sientes cómodo con las preguntas que te hacen por teléfono, no respondas y suspende la llamada.



Aprende cómo protegerte para evitar ser víctima de la estafa.

Si recibes una llamada sospechosa, cuelga y llama a la Línea Audiovillas.

Pese a haber recibido la información antecedente, el consumidor financiero incumple sus obligaciones, desatendiendo las medidas de seguridad informadas por el Banco, al permitir que desde el canal de internet se adelantaran las transacciones con sus claves personales, las cuales fueron suministradas por este, posibilitando con dicho actuar que la información cayera en manos de terceros, capaces de utilizar eficazmente dichos insumos, para concluir finalmente con las compras PSE que hoy pretenden controvertir.

2. EL BANCO ACTUÓ DILIGENTEMENTE AL NOTIFICAR LAS OPERACIONES OBJETADAS A LOS DATOS SEGUROS REGISTRADOS POR EL CLIENTE Y EL TITULAR LOS SUMINISTRÓ A TERCEROS:

Tenga en cuenta el Despacho que, con antelación a las operaciones disputadas, que tuvieron lugar el día **19/05/2022**, la Señora Jennifer Muñoz, ya había registrado como datos seguros para el envío de información de notificaciones relativas a los movimientos de sus productos financieros, el móvil No **(322) 6453822** tal como se constata en el informe de investigación.

Con lo mencionado en precedencia, no cabe duda que el Banco AV Villas utilizó, los canales de comunicación pactados con el cliente en forma efectiva, dado que la información fue direccionada al móvil descrito(s), no obstante ello, dicha información no es suficiente en términos de seguridad, pues de forma negligente el consumidor financiero suministró a terceros las claves dinámicas contenidas en dichos mensajes, a partir de las cuales fueron accedidos los canales de titularidad del consumidor.

3. EL DEMANDANTE DIO A CONOCER A TERCERAS PERSONAS ELEMENTOS TRANSACCIONALES PERSONALES E INTRANSFERIBLES INCUMPLIENDO SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES:

Tenga en cuenta el Despacho, que entre el Banco Comercial AV Villas y la Señora Maria José Osorio Mariño, existe una relación contractual, derivada la cuenta Móvil **No 134870687** Ahora bien, la utilización de los medios y canales electrónicos como el portal web y Banca Móvil, se sujetará a los términos y condiciones previstos en los reglamentos, significando lo anterior que la utilización de los mismos, implicará la aceptación de dichos reglamentos, los cuales se encuentran a disposición de cliente, en la página web www.bancoavvillas.com.co.

Con base en lo expuesto, los deberes que emanan de la ya citada relación contractual, se encuentran contenidos en la ley y el reglamento de depósitos a la vista moneda legal cuenta móvil, que a la altura del artículo 26, expone los deberes a que debe sujetarse el consumidor, en los términos que se señalan a continuación:

Artículo 26. Son obligaciones del Cliente:

- 26.1 Las establecidas en este contrato y las que se deriven del mismo.
- 26.2 Las establecidas y las que se deriven de los reglamentos de los medios y canales electrónicos a través de los cuales el Cliente puede manejar la Cuenta Móvil.
- 26.3 Usar los medios y canales electrónicos y el talonario o libreta de ahorros, de acuerdo con los términos y condiciones propios de éstos.
- 26.4 Asignar de manera personalísima las claves o contraseñas de los diversos medios y canales para el manejo de la Cuenta Móvil y cambiarlas por lo menos una vez al mes.
- 26.5 Abstenerse de dar a conocer a terceros las claves o contraseñas de manera voluntaria o por negligencia, impericia o descuido.
- 26.6 Abstenerse de permitir la utilización o manipulación de los medios y canales electrónicos destinados al manejo de la Cuenta Móvil por parte de terceros o de darles un uso distinto.
- 26.7 No permitir la colaboración de terceros para la utilización de los medios y/o canales electrónicos que faciliten o los pongan en capacidad de conocer las claves o contraseñas.
- 26.8 Abstenerse utilizar la Cuenta Móvil para fines diferentes al ahorro. Así por ejemplo, el Cliente no podrá utilizar la Cuenta Móvil como una cuenta de recaudo o para pagos, salvo que medie acuerdo previo, expreso y escrito con EL BANCO.

- 26.9 En caso de pérdida de los medios y/o canales para el manejo de la Cuenta Móvil o de hechos ilícitos sobre los mismos, notificar inmediatamente por la vía más rápida y por escrito al BANCO para que éste pueda tomar las medidas convenientes, sin perjuicio del aviso a las autoridades competentes, suministrando la información que EL BANCO requiera para validar la autenticidad de la solicitud. EL BANCO no asumirá el valor ni el costo de las transacciones que se realicen sobre la Cuenta Móvil antes del aviso de que trata esta estipulación. EL BANCO podrá bloquear la Cuenta Móvil ante la solicitud de cualquier persona distinta del Cliente que manifieste la incapacidad de éste para realizar personalmente la gestión de bloqueo y suministre la información que solicite EL BANCO; el desbloqueo de la cuenta sólo se producirá por solicitud personal y escrita del Cliente o de apoderado debidamente constituido.
- 26.10 Suministrar la información y documentación que requiera EL BANCO para aclarar los movimientos de la cuenta. EL BANCO podrá bloquear la cuenta para depósitos hasta tanto el Cliente cumpla el requerimiento respectivo.
- 26.11 Las establecidas en la ley 1328 de 2009 y demás normas legales, así como las que se fijen en las disposiciones que las modifiquen, adicionen, reglamenten o sustituyan.

Es importante precisar que, para la manipulación del canal de los canales virtuales y la administración de productos y servicios financieros se requiere, la utilización de los datos seguros del titular, esto es, el número de celular y el correo electrónico.

Teniendo en cuenta que las operaciones realizadas el día 19/05/2022 cursaron de forma exitosa, previa utilización de los datos seguros suministrados por el cliente a terceros, se puede advertir las diversas contravenciones a las disposiciones reglamentarias, contenidas en los numerales **26.4; 26.5; 26.6 y 26.7** pues para infortunio del actor, este último, entregó la información relacionada con las claves dinámicas, situación que posibilitó la materialización de los retiros a través de los cajeros electrónicos, pues de otra manera, no se hubieran producido tales afectaciones.

4. EL DEMANDANTE PRETENDE ALEGAR A FAVOR SUYO SU PROPIA CULPA Y LA DOCTRINA PREVÉ QUE NADIE PUEDE ALEGARLA A SU FAVOR.

Dicha regla, materializada en el aforismo *nemo auditur propriam turpitudinem allegans*, ha tenido incluso, una incorporación expresa en nuestro ordenamiento sustantivo civil de acuerdo con el postulado general de la “improcedencia por aprovechamiento en culpa y en dolo propio”

Vale memorar que nadie puede presentarse a la justicia para pedir protección si ella tiene como fundamento la negligencia que ha cometido, como ocurre en el caso que nos ocupa.

Así, el juzgador debe negar toda súplica cuya fuente es la incuria, el dolo o mala fe en que se ha incurrido, de acuerdo con la máxima *nemo auditur suam turpitudinem allegans*, pues ello, según advierten los autores es contrario al orden jurídico y al principio que prohíbe abusar de los propios derechos (Art. 95 C.N.)¹

Por lo expuesto, hago hincapié nuevamente, en que nada de lo reclamado en la demanda introductoria se hubiera producido, si el obrar

¹ **Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.

del cliente hubiera sido diligente, guardando estricto apego a sus obligaciones en materia de seguridad, sin embargo, la contravención injustificada de tales deberes, los cuales ya fueron explicados en la excepción 1) y 2) de este escrito, resultan determinantes para la producción del perjuicio patrimonial que hoy reclama.

5. EL BANCO AV VILLAS DIO A CONOCER LAS MEDIDAS SEGURIDAD PARA EL USO DEL CANAL Y EL DEMANDANTE OBSERVÓ DICHAS INSTRUCCIONES.

Desde el principio de la relación contractual, el Banco suministró la información relativa el funcionamiento de los canales, como se advierte en la siguiente imagen tomada del formato de **“solicitud de vinculación y entrevista de persona natural”**:

INFORMACION Y AUTORIZACIONES
<p>Lea de manera detenida estas condiciones, con su firma acepta que las mismas hagan parte de las relaciones contractuales y comerciales que se establezcan con el Banco. SOBRE LOS PRODUCTOS Y LOS SERVICIOS EN GENERAL: 1) Las características, derechos, obligaciones, comisiones y recargos, costos, plazos, sistemas de amortización, condiciones de prepago, tasa de interés (corriente y de mora, modalidad, periodicidad de cobro y base de capital sobre el cual se liquida la tasa de interés) y tarifas que asumirá una vez la solicitud sea aprobada por el Banco, así como las exclusiones y restricciones aplicables a dicho(s) producto(s) y/o servicio(s), que el Banco le ha informado antes de que presente esta solicitud y que usted manifiesta haber comprendido y aceptado, se mantienen a su disposición en la página avvillas.com.co. 2) Los productos y servicios se rigen por lo consignado en este formulario, los contratos, reglamentos y condiciones que el Banco ha puesto a su disposición y que mantiene en la página avvillas.com.co para su permanente consulta; las modificaciones a éstos se informarán a través de la misma página, con la anticipación que establezca la ley y, en su defecto, la prevista en los mismos reglamentos y contratos. 3) El Banco ha creado un programa de fidelización conocido como Puntos Por Todo y Por Todos, que se rige por las condiciones establecidas en el reglamento puesto a su disposición y que se mantiene publicado en la página web antes mencionada. 4) El Cliente acepta pagar y autoriza al Banco a cobrar las tarifas de los productos y servicios que el Banco informará a través de la página avvillas.com.co, las modificaciones se informarán por esta misma vía, con la anticipación que establezcan las normas legales y los reglamentos del Banco. 5) En caso de incumplimiento del Cliente en algún producto o servicio, el Banco podrá bloquear la adquisición de nuevos productos o servicios. 6) El Banco suministrará al Cliente los extractos de sus productos, el Reporte Anual de Costos Totales y el de VTU, así como los demás reportes que exija la ley, a través de la página avvillas.com.co. La correspondencia se remitirá a la dirección de correo electrónico que el Cliente registre. 7) El Cliente se obliga a informar al Banco de manera oportuna y por escrito, cualquier cambio en los datos, cifras, fuentes de ingresos y demás información suministrada, a aportar los documentos de ingreso necesarios o que sustentan la procedencia de recursos en el evento de que sus transacciones financieras superen o excedan el perfil financiero declarado y/o soportado ante el Banco y a actualizar la información y documentación correspondiente por lo menos una vez al año entregando los soportes respectivos, de conformidad con las normas legales y las circulares de la Superintendencia Financiera. En caso de incumplimiento, autoriza a que Banco tome las medidas necesarias, incluyendo el bloqueo o la cancelación de los depósitos. Así mismo, en caso de ser una Persona Públicamente Expuesta, a declarar esta connotación y a suministrar y mantener actualizada la información que la ley y el Banco requieran para el análisis y control del riesgo y los reportes pertinentes. 8) El Cliente se obliga a entregar la información y documentación que confirmen o rechacen los indicios que lo señalen como persona de Estados Unidos de América (US Person) para efectos de FATCA, información sobre residencia fiscal así como la demás información que se requiera para dar cumplimiento a los acuerdos de intercambio de información suscritos por el Estado Colombiano o el Banco con otros estados, autoridades o agencias extranjeras, a más tardar dentro de los 15 días calendario siguientes a la apertura del producto o servicio y, posteriormente, a la solicitud que realice el Banco, de no hacerlo, autoriza que el Banco, según lo que mejor convenga a éste, termine los contratos y/o vínculos contractuales y/o comerciales, o le dé el tratamiento de cliente recalibrante o el que prevean las normas legales y/o los acuerdos de intercambio de información y aplique las consecuencias que de ello se deriven, tales como las retenciones y giros sobre los ingresos provenientes de fuente americana de que trata FATCA. 9) El Cliente autoriza que el Banco tome las medidas que considere necesarias y que las normas legales exijan, cuando reúna las características de las personas públicamente expuestas. 10) El Banco y el Cliente convienen que en el evento en que éste firme documentos o realice operaciones o transacciones bancarias sobre productos o servicios a través de firma electrónica o sistema biométrico consistente en la utilización de la(s) huella(s), iris, voz, etc., éstos tendrán los mismos efectos y equivalencia funcional que la firma física. Los cambios en los datos biométricos incluidos huellas deben ser registrados/actualizados por el Cliente con el fin de que pueda seguir realizando operaciones o transacciones con éstos. 11) El Cliente autoriza al Banco a realizar visitas y verificaciones comerciales con el fin de comprobar la información/documentación suministrada. 12) El Cliente autoriza al Banco para que en caso de que el producto o servicio solicitado no sea aprobado, destruya los documentos entregados para el trámite de la solicitud. 13) El Cliente autoriza al Banco para debitar de cualquier depósito, derecho o crédito que tenga o llegue a tener sea individual, solidario, conjunto o alternativo, las tarifas que se causen por los servicios financieros; así mismo, autoriza la compensación de los depósitos mencionados con los saldos exigibles a cargo del Cliente por obligaciones en favor del Banco, según se pacte en los pagarés o títulos de deuda. SOBRE SEGURO DE DEPÓSITO: AV Villas está inscrito en el Fondo de Garantías de Instituciones Financieras FOGAFIN. El Seguro de Depósitos ampara los recursos que establece la ley en caso de liquidación forzosa administrativa del Banco, dentro de los límites de cobertura FOGAFIN, dentro de su cuenta asociada.</p>

A partir de lo dicho, el cliente se obligó además a la consulta de la página web www.bancoavvillas.com, en donde públicamente la entidad vigilada, publica toda la información relativa a la seguridad a través de sus canales de distribución de servicios financieros.

Se concluye a partir de lo anterior, que si el consumidor financiero recibió un mensaje SMS a través de su móvil, le correspondía seguir las medidas de seguridad, absteniéndose de dar a conocer sus mecanismos de autenticación a terceros.

6. LA DEMANDANTE NO EJERCIÓ SU DERECHO DE RETRACTO SOBRE EL DESEMBOLSO DEL CRÉDITO PERSONAL DENTRO DE LOS TÉRMINOS SEÑALADOS POR LA LEY 1480 de 2011:

Es importante señalar a este Despacho Judicial, que el Banco comercial AV Villas celebró con la señora OTILIA PEREZ PEDRAZA un contrato de mutuo, derivado del préstamo de dinero que esta entidad financiera

entregó al mencionado el día 07/05/2019 por concepto de un crédito personal, en la modalidad de libranza por el valor de **\$ 23.855.000** a una tasa del **12.50%** Efectivo Anual por un plazo de 108 cuotas.

Así mismo, las condiciones del crédito fueron plenamente informadas, al momento de la solicitud del crédito, hecho que tuvo lugar el día 10/04/2019, en donde la señora OTILIA instrumentalizó las obligaciones suscribiendo la solicitud de vinculación y entrevista de persona natural, en virtud de la cual precisó lo siguiente:

SOLICITUD DE VINCULACIÓN, ENTREVISTA Y ACTUALIZACIÓN PERSONA NATURAL						
249			Fecha		2022 04 27	
Tipo de Solicitante:			Titular		Código Oficina: 128	
INFORMACIÓN BÁSICA						
Tipo Identificación		Cedula de Ciudadanía		Número de Identificación		1143834890
Primer Nombre		Segundo Nombre		Primer Apellido		Segundo Apellido
JENNIFER				MUNOZ		IDROBO
Sexo	Fecha Expedición Documento	Lugar Expedición Documento	Lugar de Nacimiento	Nacionalidad		
FEMENINO	2008 12 10	CALI	CALI	COLOMBIA		
Otro País de Nacionalidad	Fecha de Nacimiento	Estado Civil	No. personas a cargo	Tipo de Vivienda en la que Vive Actualmente		
COLOMBIA	1990 11 28	SOLTERO	0	FAMILIAR		
Barrio de Residencia		Dirección Residencia		Teléfono Residencia		
URIBE URIBE		CL 33B 17F 1 85		0		
Ciudad (Departamento) de Residencia			Número Celular			
CALI			3226453622			
Dirección Correo Electrónico (E-mail) Personal / Laboral			Profesión/Ocupación/Oficio		Último Nivel de Estudios Terminados	
jenn_02_19@hotmail.com			Ejecutivo CEDI		SECUNDARIA	
INFORMACIÓN ACTIVIDAD ECONÓMICA						
Actividad Económica Principal del Cliente		Fecha de Ingreso a la Empresa	Tipo de Contrato		Cargo	
EMPLEADO PRIVADO		2014 04 10	INDEFINIDO		EJECUTIVO SENIOR	
Nombre Empresa / Negocio donde Labora el Cliente		Act. Económica Empresa / Negocio		NIT Empresa / Negocio		
EFICACIA S.A		Sector Privado		00800137960		
Ciudad (Departamento) de la Empresa / Negocio		Dirección de la Empresa / Negocio		Teléfono de la Empresa / Negocio		
CALI		AV 5 N NO 20 N 38		6845252		
Tiene Participación en la Empresa de la cual genera sus Ingresos?	Porcentaje de Participación	Si es Independiente / Transportador / Rentista de Capital		Fecha de Constitución Empresa/Negocio	Años de Experiencia	No. de Empleados
Si <input type="radio"/> No <input checked="" type="radio"/>	0 %				0	0

A partir de dicho documento, se vislumbra que el cliente fue informado de las características, derechos, obligaciones, sistemas de pago, tasa, modalidad periodicidad de cobro y toda la información relacionada con el crédito personal, identificado con el número **No 3049634**.

Así mismo, la señora Jennifer, instruyó al BANCO COMERCIAL AV VILLAS, para que realizara el desembolso del crédito a la cuenta **No 134870687** tal y como se describe en el documento **ORDEN DE GIRO** que se muestra a continuación:

Banco AV Villas		ORDEN DE GIRO / CARTERA DE CONSUMO	
272		Código Oficina 1218	
INFORMACIÓN BÁSICA DEL PRIMER TITULAR			
Primer Nombre		Segundo Nombre	
Jennifer			
Primer Apellido		Segundo Apellido	
Munoz		Idrobo	
Tipo de Identificación del primer Titular		Número de Identificación del primer Titular	
<input checked="" type="checkbox"/> C.C. <input type="checkbox"/> C.E. <input type="checkbox"/> NIT		1143834690	
Fecha de Solicitud		27 04 2022	
Tipo de Producto		Tipo de Operación	
<input checked="" type="checkbox"/> Credivillas <input type="checkbox"/> Libranza <input type="checkbox"/> Dinero Extra <input type="checkbox"/> Tarjeta de Crédito		<input checked="" type="checkbox"/> Orden de Giro <input type="checkbox"/> Compra de Cartera	
Plazo compra cartera TC			
ORDEN DE GIRO CREDITO CREDIVILLAS / LIBRANZA			
Autorizo(amos) al Banco AV Villas para que el dinero producto del préstamo que solicito, si es aprobado, sea desembolsado en la forma que indico a continuación:			
<input checked="" type="checkbox"/> Abono en Cuenta AV Villas / ACH		Número de Cuenta	
Tipo de cuenta <input checked="" type="checkbox"/> Ahorros <input type="checkbox"/> Corriente		134870687	
<input type="checkbox"/> Abono en Cheque		<input type="checkbox"/> Abono en cuenta oficina	
<input type="checkbox"/> Acuerdo Comercial		Autorizo para los acuerdos comerciales que el desembolso se realice en la cuenta del suscriptor del acuerdo, así mismo acepto expresamente que el Banco AV Villas no se hace responsable por la entrega del bien comprado, por su buen funcionamiento ni por el incumplimiento de la garantía del mismo.	
El crédito solicitado tendrá como destino:			
<input type="checkbox"/> Compra de Vehículo <input type="checkbox"/> Compra de Vivienda <input type="checkbox"/> Compra de Activos Fijos <input checked="" type="checkbox"/> Otros			

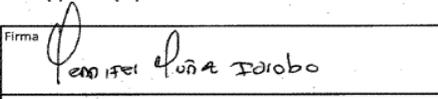
Expresamente autorizo a AV VILLAS a divulgar a la Central de Información del sector Financiero - Cifin que administra la Asociación Bancaria y de Entidades Financieras de Colombia o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines, toda la información referente a mi comportamiento como cliente del Banco, de conformidad con los reglamentos a los cuales se sujeten las entidades antes mencionadas y la normatividad vigente sobre bases de datos. Así mismo autorizo al Banco, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor para consultar ante la Cifin, o cualquier entidad que maneje o administre bases de datos con los mismos fines mi endeudamiento directo o indirecto con las entidades financieras del país así como la información disponible sobre el cumplimiento o manejo dado a mis compromisos y obligaciones con dicho sector. Igualmente autorizo a AV VILLAS, a su endosatario o a quien tenga la calidad de acreedor, a suministrar toda la información consultada a sus matrices, filiales o subordinadas de la matriz y demás entidades vinculadas al mismo grupo para fines estadísticos y comerciales.

En caso de que mi proveedor de bienes o servicios financieros a quien pagaré con el producto del crédito solicitado a AV VILLAS elija alguna compensación (indemnización, penalidad o multa) por el prepago de la obligación a su favor y a mi cargo y que el producto del crédito que he solicitado a AV VILLAS no alcance a cubrir dicha compensación, autorizo de manera expresa e irrevocable a esta última entidad para incrementar el valor del crédito solicitado en dicho monto y pagar por mi cuenta la mencionada compensación.

Solicito a AV Villas otorgarme(nos) crédito(s) para pagar el GMF (Gravamen a los Movimientos Financieros) y demás gravámenes e impuestos que se causen con la(s) operación(es) de crédito. En caso de que AV Villas me(nos) otorgue crédito(s) para éste(estos) concepto(s), me(nos) obligo(amos) a pagar las sumas que AV Villas desembolse junto con el(los) respectivo(s) crédito(s) y en las mismas condiciones de éste(estos). Autorizo(amos) a AV Villas para: i) Pagar por mi(nuestra) cuenta el GMF y demás impuestos; ii) Diligenciar el(los) pagaré(s) incluyendo dentro del capital del(los) crédito(s) las sumas que adeude(mos) por este (estos) conceptos.

Para los Créditos de Consumo (Credivillas o Libranzas), AV Villas desembolsará el crédito en la cuenta designada siempre y cuando la misma no presente bloqueos, medidas cautelares, ni restricciones de ninguna naturaleza. En caso contrario, el desembolso se hará mediante cheque a mi (nuestro) nombre.

Firma(s) titular(es) Crédito

Firma 	Firma
Nombres y Apellidos Jennifer Muñoz Idrobo	Nombres y Apellidos
Documento de identidad 1143834690	Documento de identidad

Se debe precisar que, la demandante de forma presencial, también suscribió electrónicamente los documentos para la solicitud del crédito No 134870687, imponiendo su huella en las dispositivos de la oficina 128:

Banco AV Villas

Fecha de Solicitud
27/04/2022

Firma Electrónica
Documentos solicitud de crédito

Ciudad	CALI	Oficina	128	CHIPICHAPE	Jornada / Hora Atención	7:02:14p. m.
Titular	JENNIFER MUNOZ IDROBO					
Tipo y No. Documento	Cedula de Ciudadanía		1143834690			
Productos Solicitados:	1281605935					
Atendido por:	1143860720					

Canal Ofiina: Certifico la aprobación del vínculo, así como haber realizado la entrevista presencial con el cliente confirmando los datos suministrados en el lugar, fecha y hora que se relaciona en el presente formato.

Canal Virtual: Confirno que los datos ingresados en esta solicitud de producto(s) fueron diligenciados por mi voluntariamente.

Documentos firmados por el cliente

- Solicitud de Vinculación, Entrevista y Actualización Persona Natural
- Solicitud de Productos Clientes Persona Natural
- Autorización para el Tratamiento de Datos Personales
- Acuerdo para el uso de la OTP como factor de firma electrónica para formatos de vinculación, solicitud de productos o servicios, pagares electrónicos, contratos, reglamentos y documentos electrónicos en favor del Banco, suscrito entre el Cliente y el Banco Comercial AV Villas S.A.

Ver reglamentos en www.avvillas.com.co

Cliente

Nombre: AV VILLAS
 Razón Social: Banco
 Comercio: AVVILLAS
 Estado: 20071020
 Círculo Público:



No requiere
 visación, ya que
 el cliente se
 validó con firma
 electrónica.

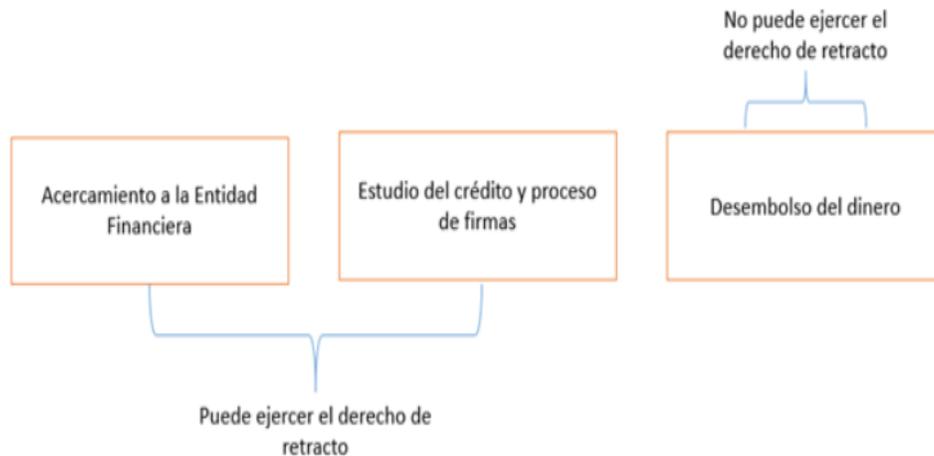
Huella

Teniendo en cuenta lo anterior, el cliente contaba con la oportunidad necesaria, para ejercer ante la entidad vigilada el derecho de RETRACTO²,

² **Ley 1480 del 2011 Artículo 47. RETRACTO:** En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a

con antelación al desembolso que el Banco AV VILLAS efectuó el pasado **19/05/2022** durante el periodo comprendido entre la solicitud del crédito **27/04/2022** máximo hasta el **04/05/2022** o incluso hasta antes del depósito de los recursos en la cuenta del cliente.

En otras palabras, el derecho de retracto debe ejercerse, según se ilustra a continuación:



Pese a lo anterior, se aclara que la demandante, bajo ningún tipo de reclamación, queja o manifestación, exteriorizó el encontrarse en desacuerdo con las condiciones del crédito, como tampoco expresó a mi mandante el estar adelantando otras solicitudes ante otras entidades bancarias como lo expresó en su extenso líbello de demanda, antes por el contrario, la demandante aceptó las condiciones del crédito, según lo informado por el asesor el día 17/05/2022 , como se aprecia en la siguiente imagen:

Consulta de Estado de Credivillas

128160593 | consultar

Tipo Crédito	Personal - Gastos personales	Etapa Actual	0210	Fecha Ingreso
Analista	1072712015	Tasa	22.54%	Número Cartera
Vr. Solicitado	\$15,193,435.00	Vr. Aprobado	\$13,391,005.00	Plazo
Clasificación Cartera	Consumo			

Etapa	Nombre Etapa	Fecha Inicio	Fecha Final	Hora Inicial	Hora Final	Resultado	Responsable	Observ
0003	Pre Radicacion	2022/04/27	2022/04/28	19:01:44	13:44:07	ACEPTADO	1143860720	Ver
0000	Radicacion	2022/04/28	2022/04/28	13:44:07	14:38:23	DEVUELTO	88888888889	Ver
0000	Radicacion	2022/05/05	2022/05/12	19:33:39	07:34:01	DEVUELTO	88888888889	Ver
0000	Radicacion	2022/05/12	2022/05/16	15:21:13	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0005	Analists	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:25:44	RECOMENDADO	1072712015	Ver
0006	Verificacion telefonica	2022/05/16	2022/05/17	13:06:44	15:24:13	ACEPTADO	1072712015	Ver
0037	Verificacion Empresa	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0045	Constitucion seguros	2022/05/16	2022/05/16	13:06:44	13:06:44	ACEPTADO	1018414455	Ver
0007	Atribuciones Personales	2022/05/17	2022/05/17	15:25:44	16:31:43	ACEPTADO	1032426650	Ver
0031	VoBo Cliente	2022/05/17	2022/05/18	16:31:43	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0030	Comunica resultados cliente	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0147	Devuelto Complemen o Garantias	2022/05/18	2022/05/18	20:12:36	20:12:36	ACEPTADO	1143860720	Ver
0150	VoBo juridico	2022/05/18	2022/05/19	20:12:36	09:59:30	ACEPTADO	52361591	Ver
0210	Contabilizacion	2022/05/19	2022/05/19	09:59:30	09:59:31	ACEPTADO	52361591	Ver

ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor <sic> En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado.

El consumidor deberá devolver el producto al productor o proveedor por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor.

El término máximo para ejercer el derecho de retracto será de cinco (5) días hábiles contados a partir de la entrega del bien o de la celebración del contrato en caso de la prestación de servicios. (El destacado es mío)

Por lo expuesto, esta excepción debe tenerse como probada, dado que el cliente no aportó ninguna prueba con fechas de recibido por la entidad financiera, a partir de las cuales se desprenda su voluntad de retraerse del negocio jurídico.

7. EXCEPCIÓN GENÉRICA DE QUE TRATA EL ARTÍCULO 282 DEL CÓDIGO DE GENERAL DEL PROCESO.

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

PRUEBAS

Solicito a esta Delegatura, sean tenidas en cuenta las siguientes pruebas:

➤ **DOCUMENTALES:**

Solicito que se tengan como tales, los siguientes documentos:

- Certificado de Existencia y Representación Legal del Banco AV VILLAS, expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Solicitud de vinculación entrevista y actualización de persona natural.
- Informe de investigación.
- Extractos de la cuenta de ahorros.
- Logs de movimientos.
- Respuestas emitidas por el Banco.
- Contrato cuenta móvil.
- Contrato marco de productos.
- Pagaré credivillas.
- Consultas PSE.
- Formatos firmas digitales.
- Respuestas emitidas por el Banco.

➤ **SE ANUNCIAN:**

1. Registro de interacciones telefónicas entre el Banco y el cliente.
2. Informe de investigación que incluya la totalidad de las transacciones controvertidas.

➤ **DECLARACIÓN DE TERCEROS - TESTIMONIALES:**

De conformidad con las normas establecidas en los artículos 208 y siguientes Declaración de terceros del Código General de la Proceso, en particular, el artículo 212 Petición de la prueba y limitación de testimonios, me permito solicitar respetuosamente al señor Juez, se sirva decretar la práctica en audiencia de los testigos que se mencionan a continuación:

1. De **LINA FERNANDA ROMERO ROMERO** funcionaria de la Gerencia de Gestión y Prevención de Fraudes, del Banco Comercial AV Villas o quien haga sus veces, que puede ser contactado en la Carrera 13 No. 27-47 piso 1 o al correo NotificacionesJudiciales@bancoavillas.com.co.
2. De **LEYDY VIVIANA VERGARA BARRERA** funcionaria de la Gerencia de Gestión y Prevención de Fraudes del Banco Comercial AV Villas o quien haga sus veces, que puede ser contactado en la Carrera 13 No. 27-47 piso 1 o al correo NotificacionesJudiciales@bancoavillas.com.co.
3. De **CLAUDIA MILENA GUTIERREZ VALASQUEZ** funcionaria de la Gerencia de Gestión y Prevención de Fraudes del Banco Comercial AV Villas o quien haga sus veces, que puede ser contactado en la Carrera 13 No. 27-47 piso 1 o al correo NotificacionesJudiciales@bancoavillas.com.co.
4. Del REPRESENTANTE LEGAL de BANCOLOMBIA y/o quien haga sus veces, para que cuenta sobre la materialización de las operaciones que cursaron el 18/04/2022.

➤ **INTERROGATORIO DE PARTE.**

Solicito al despacho se sirva fijar fecha y hora para realizar interrogatorio al demandante la señora **JENNIFER MUÑOZ IDROBO**.

NOTIFICACIONES

1. Mi poderdante recibirá notificaciones en la Carrera 13 No. 27-47 piso 1 de la Ciudad de Bogotá, teléfono 2419600 ext.: 5344. o al correo electrónico [Notificaciones Judiciales](mailto:NotificacionesJudiciales@bancoavillas.com.co)
2. El suscrito apoderado, recibirá notificaciones en la Carrera 13 No. 27-47 piso 1ro teléfono 2419600 o en la secretaria de su despacho o al correo electrónico: NotificacionesJudiciales@bancoavillas.com.co también podrá utilizarse el correo acostajc@bancoavillas.com.co

Del Señor delegado,

**JUAN
CARLOS**

Firmado digitalmente por
JUAN CARLOS
Fecha: 2023.01.06 11:20:06
-05'00'

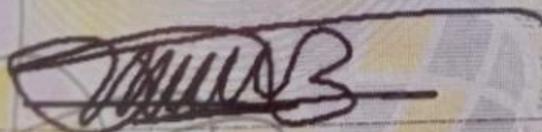
JUAN CARLOS ACOSTA GARAY
C.C. No. 80.779.187 de Bogotá.
T.P. No. 196.387 del C. S. de la J.

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **16.653.575**
MUÑOZ PINO

APELLIDOS
GUILLERMO

NOMBRES



FIRMA



INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **14-ABR-1958**

CALI
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.70

ESTATURA

A+

G.S. RH

M

SEXO

24-JUL-1979 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

Carlos Ariel Sanchez Torres

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SÁNCHEZ TORRES



A-3100100-00244892-M-0016653575-20100715

0022792347A 1

2730826315

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO **31.990.935**

IDROBO BURITICA

APELLIDOS

MARIA NORELIS

NOMBRES

Maria Norelis Idrobo
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO **07-FEB-1965**

LA CUMBRE
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.63 **O+** **F**

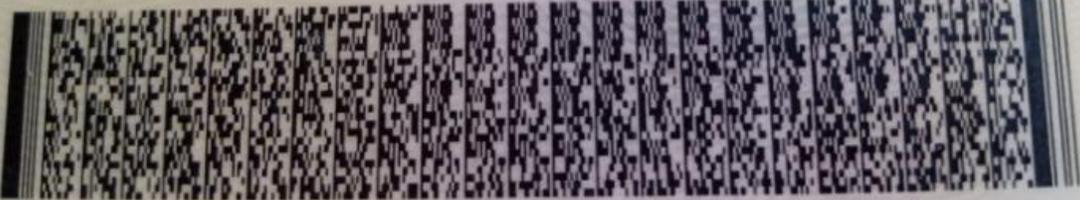
ESTATURA G.S. RH SEXO

31-AGO-1987 CALI

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION *Carlos Ariel Sanchez Torres*

INDICE DERECHO

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES



A-3100100-00151400-F-0031990935-20090304 0010108230A 1 1060040632

REGISTRADURA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL



CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL PBS DE EPS SURA

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A en desarrollo de su programa especial para la garantía del Plan de Beneficios en Salud denominado **EPS SURA**

CERTIFICA

Que **JENNIFER MUÑOZ IDROBO** identificado(a) con **CÉDULA DE CIUDADANÍA** número **1143834690** está registrado(a) en el PBS EPS SURA con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 1143834690
NOMBRES Y APELLIDOS	JENNIFER MUÑOZ IDROBO
TIPO DE AFILIADO	TITULAR
PARENTESCO	TITULAR
ESTADO DE AFILIACIÓN	TIENE DERECHO A COBERTURA INTEGRAL
CAUSA ESTADO DE LA AFILIACIÓN	COBERTURA INTEGRAL
FECHA DE INGRESO A EPS SURA	01/04/2019
FECHA RETIRO EPS SURA	ACTIVO(A)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SURA	201
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	51
EMPLEADOR(ES)	NI 800137960 EFICACIA S.A DESDE 01/03/2019

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES

Fecha de generación: **24/03/2023**

**ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS**

EPS SURAMERICANA S.A

Medellín, Antioquia, Colombia. Líneas de atención: Barranquilla: 605 319 7901, **Cali:** 602 380 8941,

Medellín: 604 448 61 15, **Bogotá:** 601 448 7941

Línea Nacional: 01 8000 519 519

epssura.com

EPS



CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL PBS DE EPS SURA

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A en desarrollo de su programa especial para la garantía del Plan de Beneficios en Salud denominado **EPS SURA**

CERTIFICA

Que **MARIA NORELIS IDROBO BURITICA** identificado(a) con **CÉDULA DE CIUDADANÍA** número **31990935** está registrado(a) en el PBS EPS SURA con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 31990935
NOMBRES Y APELLIDOS	MARIA NORELIS IDROBO BURITICA
TIPO DE AFILIADO	BENEFICIARIO
PARENTESCO	PADRE/MADRE
ESTADO DE AFILIACIÓN	TIENE DERECHO A COBERTURA INTEGRAL
CAUSA ESTADO DE LA AFILIACIÓN	COBERTURA INTEGRAL
FECHA DE INGRESO A EPS SURA	01/04/2019
FECHA RETIRO EPS SURA	ACTIVO(A)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SURA	201
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	51

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES

Fecha de generación: **24/03/2023**

**ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS**

EPS SURAMERICANA S.A

Medellín, Antioquia, Colombia. Líneas de atención: Barranquilla: 605 319 7901, **Cali:** 602 380 8941,

Medellín: 604 448 61 15, **Bogotá:** 601 448 7941

Línea Nacional: 01 8000 519 519

epssura.com



CERTIFICADO DE AFILIACIÓN AL PBS DE EPS SURA

EPS Y MEDICINA PREPAGADA SURAMERICANA S.A en desarrollo de su programa especial para la garantía del Plan de Beneficios en Salud denominado **EPS SURA**

CERTIFICA

Que **GUILLERMO MUÑOZ PINO** identificado(a) con **CÉDULA DE CIUDADANÍA** número **16653575** está registrado(a) en el PBS EPS SURA con la siguiente información:

TIPO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN	CC 16653575
NOMBRES Y APELLIDOS	GUILLERMO MUÑOZ PINO
TIPO DE AFILIADO	BENEFICIARIO
PARENTESCO	PADRE/MADRE
ESTADO DE AFILIACIÓN	TIENE DERECHO A COBERTURA INTEGRAL
CAUSA ESTADO DE LA AFILIACIÓN	COBERTURA INTEGRAL
FECHA DE INGRESO A EPS SURA	01/04/2019
FECHA RETIRO EPS SURA	ACTIVO(A)
SEMANAS COTIZADAS EN EPS SURA	201
SEMANAS COTIZADAS ÚLTIMO AÑO	51

DIRECCIÓN DE AFILIACIONES

Fecha de generación: 24/03/2023

**ESTE DOCUMENTO NO ES VÁLIDO PARA LA PRESTACIÓN
DEL SERVICIO, NI PARA TRASLADOS**

EPS SURAMERICANA S.A

Medellín, Antioquia, Colombia. Líneas de atención: Barranquilla: 605 319 7901, **Cali:** 602 380 8941,

Medellín: 604 448 61 15, **Bogotá:** 601 448 7941

Línea Nacional: 01 8000 519 519

epssura.com

Santiago de Cali, 24 Marzo 2023

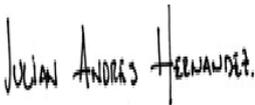
Jennifer Muñoz Idrobo, identificado(a) con (C) Cédula de ciudadanía N° 1143834690 está afiliado(a) a la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - Comfamiliar Andi - Comfandi, por la empresa EFICACIA S.A con Nit 8001379607 desde el 10 de Abril de 2014 y actualmente registra los siguientes beneficiarios:

Nombres y apellidos	Tipo de documento	Número de documento	Parentesco
GUILLERMO MUÑOZ PINO	(C) Cédula de ciudadanía	16653575	Padre

Relación del historial de afiliación a la caja de compensación

NIT	Tipo de Afiliado	Razón Social	Fecha de Ingreso	Fecha de Retiro
8001379607	Afiliado Dependiente	EFICACIA S.A	2014-04-10	Vigente

Cordialmente,

**Pilar Rocío Calero Sánchez**Gerente Canales y Experiencia del Cliente
Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca
NIT 890.303.208-5