

Señores

JUZGADO CINCUENTA Y SEIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE DE BOGOTÁ D. C

E. S. D.

**Proceso:** Verbal Sumario  
**Radicado:** 2021-01010  
**Demandante:** LEONOR MARÍA MORENO ORTIZ  
**Demandado:** BANCO DAVIVIENDA S.A  
**Asunto:** CONTESTACIÓN A LA DEMANDA

**LUIS HUMBERTO USTARIZ GONZÁLEZ**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número 79.506.641 expedida en la ciudad de Bogotá, abogado titulado e inscrito con la tarjeta profesional número 71.478 del Consejo Superior de la Judicatura, actuando en calidad de apoderado judicial de **BANCO DAVIVIENDA** (en adelante el "BANCO", o "DAVIVIENDA" o el "Demandado"), con Número de Identificación Tributaria 860.034.313 - 7, tal y como consta en el poder y el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera que adjunto al presente escrito; encontrándome dentro de la oportunidad legal respectiva, procedo a **CONTESTAR LA DEMANDA** promovida por la señora Leonor María Moreno Ortiz en los siguientes términos:

TABLA DE CONTENIDO

I. OPORTUNIDAD	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA.....	5
IV. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA .....	7
V. EXCEPCIONES Y MEDIOS DE DEFENSA .....	13
5.1 CARENCIA DE OBJETO DEL PROCESO RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL– HECHO SUPERADO.....	13
5.2. HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO .....	16
5.3. CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES.....	22
5.4. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO SE CAUSALIDAD. ....	26
5.5. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS MORALES: .....	27
5.6. BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIVIENDA .....	30
5.7. EXCEPCIÓN GENÉRICA .....	31
VI. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO.....	32
VII. PRUEBAS	34
VIII. ANEXOS	34
IX. NOTIFICACIONES	35

## I. OPORTUNIDAD

La presente contestación de demanda se allega en tiempo oportuno, de acuerdo con el conteo de términos que a continuación refiero:

- > **BANCO DAVIENDA** fue notificado personalmente del auto admisorio de la demanda el día 07 de febrero del 2022, en los términos expuestos en el artículo 8° del Decreto 806 de 2020.
- > De acuerdo con lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 8° del Decreto 806 de 2020, la notificación personal del auto admisorio de la demanda a **DAVIENDA** se considera surtida “una vez transcurridos dos (2) días hábiles siguientes al envío del mensaje de datos”, por consiguiente, la notificación del auto admisorio de la demanda a **BANCO DAVIENDA** se considera surtida el día 09 de febrero del 2022.
- > En consecuencia, el término para contestar la demanda empezó a correr el día 10 de febrero del 2022 y terminó el 23 de febrero del 2022.

## II. INTRODUCCIÓN

El presente proceso fue iniciado por la señora LEONOR MARÍA MORENO en contra de BANCO DAVIVIENDA, con el fin de que: (i) se declare que mi representada incumplió el contrato de cuenta de ahorros por los hechos materia de litigio; (ii) que se proceda con el reintegro de la suma de \$7.160.000 y (iii) que como consecuencia del incumplimiento contractual y extracontractual, se le imponga a BANCO DAVIVIENDA, el pago por indemnización de perjuicios por la suma de \$9.600.000.

Lo anterior, en razón a las operaciones realizadas con cargo a la cuenta de ahorros No. 1270 de su titularidad y que fueron realizadas entre el 4 y 8 de julio de 2021, exactamente 10 retiros por valores de \$700.000, uno por valor de 80.000, otro por valor de \$70.000 y uno por \$10.000.

Sin embargo, es necesario explicar, que conforme a las reiteradas respuestas que ha dado BANCO DAVIVIENDA a la demandante, cada uno de los retiros fueron reintegrados y las tarjetas de crédito a nombre de la demandante fueron canceladas

Por lo anterior, no hay lugar a que la Delegatura acoja las pretensiones de la demanda, por haberse configurado las excepciones de mérito que se proponen en esta contestación y se demostrarán a lo largo del debate probatorio:

- > Carencia de objeto del proceso de Responsabilidad Civil Extracontractual – hecho superado
- > Hecho de la víctima como causa exclusiva del daño
- > Cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales por parte de BANCO DAVIVIENDA.
- > Inexistencia de responsabilidad de BANCO DAVIVIENDA en los hechos que sustentan las pretensiones de la demanda por ausencia de nexo de causalidad: las transacciones se efectuaron con el lleno de los requisitos para su éxito.
- > El daño moral debe ser probado por quien lo reclama y solo será reconocida su indemnización si queda acreditado en el proceso.
- > Buena fe por parte de BANCO DAVIVIENDA.

### III. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA

De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2° del artículo 96 del Código General del Proceso, frente a las pretensiones de la demandante me pronuncio expresa y concretamente, en el orden que fueron expuestas en el escrito de la demanda, en los siguientes términos:

**FRENTE A LAS PRETENSIONES DE LA DEMANDA: BANCO DAVIVIENDA** se opone todas y cada una de ellas y en consecuencia se opone a la prosperidad de las mismas, por cuanto, como se demostrará en el presente proceso mi representada no es responsable contractual ni extracontractualmente en virtud del contrato de cuenta de ahorros y el contrato de mutuo, pues las operaciones desconocidas por la demandante ocurrieron no de otra forma que por la culpa exclusiva de la víctima, pues la realización de las operaciones solo era posible con la información que era de exclusivo conocimiento de la demandante y debía encontrarse bajo su custodia

Así mismo, se señala que de acuerdo con la comunicación del día 17 de agosto del 2021 remitida por BANCO DAVIVIENDA a la demandante, mi representada explicó a la señora LEONOR MARÍA MORENO que sus reclamaciones serían atendidas favorablemente y, en consecuencia, realizó el respectivo reintegro de la suma de \$7.160.000 en virtud de las operaciones objeto de litigio y de manera adicional, procedió a cancelar las dos tarjetas que igualmente desconoce la demandante y realizó la respectiva actualización de la información financiera reportada ante las centrales de riesgo, como se señala a continuación:

*aunque éstas se realicen el mismo día, por lo que cada operación necesita su propio OTP (...)"*

No obstante lo anterior, Banco Davivienda le informa que su reclamación se atiende de forma **FAVORABLE**, realizando el reintegro de 13 transacciones desconocidas realizadas del 04 al 08 de julio de 2021 por un valor total \$7.160.000,00, más los intereses causados desde el retiro de los recursos hasta el 17 de agosto cuando realizamos el reintegro a su cuenta de ahorros, así mismo informamos que la tarjeta de crédito terminada en 6114 fue cancelada el 18 de agosto de 2021 y la tarjeta Visa terminada en 1182 fue cancelada el 4 de agosto de 2021.

Con respecto a los hechos y peticiones de su comunicación realizamos las siguientes precisiones:

**Primero:** Con referencia al numeral tres de los hechos de su comunicación informamos que los correos registrados en esta imagen no se encuentran habilitados o se encuentran errados, motivo por el cual su petición no fue remitida con éxito a nuestra entidad previo a las transacciones objetadas en el mes de julio de 2021.

Le informamos que sus requerimientos serán recibidos a través de nuestra página oficial [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), o a través de nuestras líneas de atención 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 a nivel nacional y nuestras oficinas de servicio a nivel nacional.

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que el proceso iniciado por la parte actora carece de todo fundamento fáctico y jurídico e incluso tiende a ser temeraria en la medida que BANCO DAVIVIENDA

adelantó las gestiones pertinentes con el fin de atender de manera favorable las pretensiones de la señora MORENO ORTIZ.

Por último, es importante aclarar que BANCO DAVIVIENDA se opone al reconocimiento de cualquier clase de indemnización o pago por perjuicios morales a favor de la demandante pues tanto los perjuicios morales como el daño a la vida en relación la jurisprudencia y la ley han exigido que deben encontrarse probados dentro del proceso, por lo que resultaba indispensable que la parte actora probara en su totalidad la causación de los supuestos perjuicios causados por los cuales hoy reclama y, tal y como se puede observar con las pruebas que obran dentro del expediente, no existe documental alguna que demuestre como BANCO DAVIVIENDA le impidió a la demandante el desarrollo de las actividades normales de su vida cotidiana o le impidió el disfrute de la vida y de las personas relacionadas con ella antes del hecho lesivo o incluso haya generado un daño psicológico o estrés que, Por lo que, las simples afirmaciones supremamente subjetivas realizadas por la parte actora no resultan suficientes para el efecto.

Incluso menciona la compra de unos medicamentos, sin ni siquiera demostrar la relación de la compra de dichos medicamentos con la supuesta enfermedad que padece y que esa enfermedad haya sido producida por el actuar de mi representada.

Igualmente, **BANCO DAVIVIENDA** se opone a la pretensión de que sea condena en costas, toda vez que, de conformidad con lo establecido en el artículo 365 del Código General del Proceso, se condenará en costas a la parte vencida en el proceso, teniendo entonces que, en el proceso no se encuentran elementos fácticos y/o jurídicos por los cuales pueda hacerse responsable a mi mandante de los hechos y pretensiones de la demanda, y en ese sentido en atención a la norma señalada no existiría sustento alguno para que éste fuera condenado en costas

Así mismo, teniendo en cuenta las excepciones de mérito que se presentarán y el debate probatorio que se surtirá dentro del proceso, no hay lugar a que, por interpretación de los hechos de la demanda, el Despacho abra paso a considerar la emisión de un fallo ultra o extra petita.

#### IV. PRONUNCIAMIENTO FRENTE A LOS HECHOS DE LA DEMANDA

A continuación, me refiero expresamente a los hechos expuestos por la demandante, en el orden en que fueron narrados en el escrito de demanda:

##### FRENTE AL HECHO PRIMERO:

- 1) Soy titular de la cuenta de AHORROS terminada en “.....1270” oficina CHAPINERO, desde hace como 30 años aproximadamente.

**CONTESTO:** Es cierto que la demandante se encuentra vinculada contractualmente con BANCO DAVIVIENDA en virtud de la cuenta de ahorros No. 006100721270, desde el 15 de septiembre de 1997.

##### FRENTE AL HECHO SEGUNDO:

- 2) Debido a la inseguridad reinante y noticias de fraudes y robos a ahorradores en Bancos, hice peticiones respetuosas desde 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 a DAVIVIENDA, a varios de sus Emails en web, para que **no expidieran tarjetas débito, ni crédito**, porque todos los trámites de mi cuenta de ahorros \*1270 los haría **con mi libreta o talonario de ahorros, de forma personal, peticionando:**

No hicieran pagos por web  
No expidieran tarjetas crédito,  
No expidieran tarjetas crédito,  
No permitieran retiros, ni transferencias,  
Y ninguna operación, excepto mis **retiros personales con libreta.**

**CONTESTO:** En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestar separadamente así:

- > No le consta a BANCO DAVIVIENDA los motivos por los cuales la demandante elevó peticiones para que no se emitieran tarjetas de crédito, débito, etc, tal y como lo manifiesta la demandante, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada y, en ese sentido, será la demandante quien deberá acreditar su dicho.
- > No es cierto que la demandante hubiera radicado ante BANCO DAVIVIENDA solicitudes para que no fueran emitidas tarjetas de crédito o demás productos tal y como lo menciona la demandante pues como se le explicó en respuesta del 17 de agosto de 2021, claramente se le explicó que los correos a donde ella enviaba las supuestas solicitudes no pertenecían al Banco y se recomendaron los canales de atención para presentar ese tipo de solicitudes.

FRENTE AL TERCER HECHO:

3) No obstante lo anterior, BANCO DAVIVIENDA permitió hacer ACTUALIZACIONES por CALL CENTER y por INTERNET, omitiendo mis peticiones y órdenes respetuosas.

CONTESTO: No es cierto que BANCO DAVIVIENDA hubiera omitido “peticiones y órdenes”, lo cierto es que mi representada notificó a la demandante de las actualizaciones y operaciones realizadas con cargo a su cuenta de ahorros así:

Id Envío	Telefono cel	Mensaje	Fecha de Carga (Am)	Fecha y hora proces	Estado del ei	Referencia	Usuario	ID de transac	Etiqueta de
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 22:42:03	5/07/2021 22:42	5/07/2021 22:42	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6522L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 22:41:19	5/07/2021 22:41	5/07/2021 22:41	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6522L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 20:59:34	5/07/2021 20:59	5/07/2021 20:59	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6520L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 17:45:10	5/07/2021 17:45	5/07/2021 17:45	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6517L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 17:41:59	5/07/2021 17:41	5/07/2021 17:41	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6517L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 17:32:17	5/07/2021 17:32	5/07/2021 17:32	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6517L57G300389	
ClaveVirtual	3003898808	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.davivienda.com - Hora: 12:44:33	5/07/2021 12:44	5/07/2021 12:44	Entregado al	WebService	ClaveVirtual	soapoldT6512L57G300389	

FRENTE AL CUARTO HECHO:

4) Con desagradable sorpresa, recibí una TARJETA DE CREDITO en Agosto 2021, que yo no había pedido, \*1182, fui a entregarla en la Oficina de Davivienda Chapinero, pero DAVIVIENDA no la recibió y dijo el Director de atención al cliente, Of Chapinero Calle 61, “que tenía que hacerlo por CALL CENTER”, cuanto les reiteré que no hacía esas cosas por teléfono, ni WEB; y “que no habiéndola pedido, debían recibírmela”, pero se negaron rotundamente a recibirla; **sin tomarse la molestia de indagar ¿Por qué tenía yo una tarjeta de crédito que jamás había pedido?, lo cual ameritaba el bloqueo inmediato de mi cuenta de ahorros.**

CONTESTO: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestar separadamente así:

- No le consta a BANCO DAVIVIENDA la comparecencia de la demandante a la oficina del Banco, pues ni siquiera menciona la fecha lo que dificulta la búsqueda de la información, por lo que será la demandante quien deberá acreditar su dicho de conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso.
- No es cierto que para agosto de 2021 la demandante hubiere recibido la tarjeta de crédito No. 1182, pues tal y como se evidencia a continuación la demandante la recibió para el 29 de julio de 2021 en su dirección de notificación:

FIRSTSOURCE NIT 900861729-9 RESOLUCIÓN MINTIC No. 3290 DEL 4 de diciembre de 2018

Domicilio \$0 Tipo de envío Mensajería  
 Acarreo \$0 Unidades 1 Peso 0,02 Kg  
 Declarado \$0 Contiene COMETA  
 S/flete \$0  
 Flete \$0  
 Total \$0

NIT 860034313-7 C Postal 110311  
 DAVIVIENDA  
 Cl 28 # 13 A - 17 Bogota Bogota,  
 D.C. Colombia Tel: 8903906

Destinatario:  
 C. C. 41595008 C. Postal 111311  
 LEONOR M MORENO O  
 CL 59 18 33

BOGOTA Colombia Tel: E03-DOMICILIO

FO-OP-28 V. 492

ESTE PRODUCTO SE ENCUENTRA DESINFECTADO, CON EL PROPOSITO DE CUIDAR NUESTRO CLIENTE, HEMOS TOMADO TODAS LAS MEDIDAS DE ASEPSIA, RECUERDA LAVARTE LAS MANOS

Fecha Proxima Entreg 29/07/2021 Fecha y hora entrega 29/07/2021 9:56

Recibe: *Julio 29, 2021*

Devoluciones: No pidi tarjeta de crédito  
 Leonor Moreno C 41595008

El usuario deja constancia expresa de que tuvo conocimiento del contenido que se encuentra publicado en la página web firstsource.net.co; el cual regula el servicio acordado entre las partes, cuyo contenido clausular acepta expresamente con la suscripción de este documento. El cliente puede realizar el rastreo de sus envíos en la página web firstsource.net.co ó en la línea telefónica +57 (1) 8503906. El cliente puede presentar sus peticiones quejas y recursos en la web y teléfono descrito anteriormente ó a través del correo electrónico [servicio@firstsource.net.co](mailto:servicio@firstsource.net.co)

> Con respecto a las demás apreciaciones subjetivas y enrevesadas conclusiones a las que llega la demandante es necesario precisar que la estructura de un hecho corresponde a una circunstancia de modo, tiempo y lugar, por lo que es claro, que la premisa aducida por la demandante no corresponde a un hecho sino a una mera apreciación, razón por la cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

FRENTE AL QUINTO HECHO:

5) NO activé dicha TARJETA, está en mi poder, no obstante, cuando fui al tercer día a hacer un retiro y pedí el saldo, me encontré con la **HORRIBLE NOTICIA que me habían hurtado**

**mis ahorros con otra tarjeta de crédito \*4011 que expidieron a suplantadora ladrona, que retiró las siguientes sumas de dinero, según reporte de Davivienda en Agosto 6/2021:**

JULIO 2021		TOTAL RETIROS
10 Retiros de \$700.000 C/U	\$7.000.000	
1 Retiro o Débito	\$80.000	
1 Retiro o Débito	\$70.000	
1 Retiro o Débito	\$10.000	<b>\$7.160.000</b>

CONTESTO: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

➤ No le consta a BANCO DAVIVIENDA como se enteró la demandante de la realización de las transacciones, lo cierto es que mi representada en cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales notificó así las operaciones:

Seleccione fecha de inicio: 2021/07/01

Seleccione fecha final: 2021/07/05

57 - 3135965727

Mensajes Salientes  Mensajes entrantes  Llamadas de Voz

Buscar

Resultado

Arrastre el título de una columna y suéltelo aquí para agruparlas

	Celular	Operador	Estado	Id Operador	Originador	Fecha	Mensaje	Cliente
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	6743eed7	891000	04/07/2021 09:08:20 a. m.	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.daviendi...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	4d93bad7	891000	03/07/2021 22:23:32 p. m.	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.daviendi...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	717782d7	891000	02/07/2021 01:06:58 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 423328 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	707136d7	891000	02/07/2021 00:13:59 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 867005 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	706c5ad7	891000	02/07/2021 00:12:44 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 893333 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	70680ad7	891000	02/07/2021 00:12:11 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 778736 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	7063a6d7	891000	02/07/2021 00:11:15 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 535204 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	12ac62d7	891000	01/07/2021 16:48:56 p. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 790321 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual
↓	573135965727	Virgin	Entregado a la red	128752d7	891000	01/07/2021 16:48:13 p. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es: 557447 Por su seguridad, EVL...	Davienda_ClaveVirtual

➤ Es cierto que con cargo a la cuenta de ahorros No. 006100721270 fueron realizadas las siguientes operaciones que suman un total de \$7.160.000:

Fecha	Tipo de transacción	Cajero	Valor
4/07/2021	Retiro programado en ATM	Farmatodo Villa del Prado	\$ 10.000,00
6/07/2021	Retiro programado en ATM	Vivero Barranquilla	\$ 70.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Calle 93 Barranquilla	\$ 80.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Seminario Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Seminario Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
<b>Total</b>			<b>\$ 7.160.000,00</b>

FRENTE AL SEXTO HECHO:

- 6) De inmediato, ese 6 viernes de Agosto 2021, pedí turno (342), y pedí al Asesor: **BLOQUEAR la Tarjeta de Crédito que estaba usando la suplantadora y todos los demás productos y NO PERMITIR actualizar DATOS míos por Call Center, ni Web, que yo lo haría personalmente con mi libreta, habiéndome dicho el asesor, “que todo quedaba bloqueado”.**

CONTESTO: No es cierto que para el 6 de agosto de 2021 la demandante hubiera solicitado el bloqueo de los productos que tenía con BANCO DAVIVIENDA, pues tal y como se evidenciara a continuación, los bloqueos de las tarjetas ocurrieron el 8 de agosto de 2021 y de la cuenta de ahorros para el 23 de julio de 2021, así:

> Tarjeta de crédito 1182

```

NOVEDAD / ORIGEN . . . . . : CANCELACION TARJETA ATENCION A CLIENTES
FECHA Y HORA GRABACION . . . : 4/08/2021 8:02:41
FECHA ULTIMA MODIFICACION . . : 4/08/2021 PNRAMIRE
NUMERO DE TARJETA . . . . . : 4559860095571182 LEONOR M MORENO O
CLIENTE/PRODUCTO . . . . . : / 02 VISA CLA MOV
OFICINA DE RADICACION . . . . : 4982 TDC MOVIL BOGOTA
CUPO GLOBAL . . . . . : 1.500.000,00 SDO TOTAL
    
```

> Tarjeta de crédito 6114

```

NOVEDAD / ORIGEN . . . . . : RENO-REEX-REPO-REAC SERVICE
FECHA GRABACION NOVEDAD . . . : 2021/08/08 7:06:19
FECHA ULTIMA MODIFICACION . . : 2021/08/08 USROPON
NUMERO DE TARJETA . . . . . : 5471300091946114 LEONOR M MORENO O
CLIENTE/PRODUCTO . . . . . : / 02 MC CLAS MOVI
OFICINA DE RADICACION . . . . : 4982 TDC MOVIL BOGOTA
    
```

> Cuenta de ahorros:

No. de radicado	Motivo	Nombre	Apellidos	Responsable	Estado	Creado por	No. Producto	Prioridad	Fecha de creación
1-24154626279	Bloqueos	LEONOR MARIA	MORENO	PLAUPAEZ	Cerrado	PLAUPAEZ	0550006100721270	Media	23/07/2021 13:34:41
1-24011783064	Detalle de producto	LEONOR MARIA	MORENO	WTLARAMO	Cerrado	WTLARAMO	0550006100721270	Media	12/07/2021 21:20:18
1-23952311486	Bloqueos	LEONOR MARIA	MORENO	PHEMAHER	Cerrado	PHEMAHER	0550006100721270	Media	08/07/2021 10:34:53
1-23952311319	Salidos, movimiento y extra...	LEONOR MARIA	MORENO	PHEMAHER	Cerrado	PHEMAHER	0550006100721270	Media	08/07/2021 10:32:58

FRENTE AL SÉPTIMO HECHO:

7) Triste y enferma salí, pero al siguiente día, Agosto 7/2021, recibo **otra horrible noticia** por mensaje de texto, que Davivienda había aprobado el pago de **\$1474.400** a Homecenter por compra hecha a las 23:55 de ese viernes 6 de agosto 2021, **pese haber pedido con antelación el bloqueo** de mi cuenta. Llamé de inmediato a Davivienda por la URGENCIA y **dado que el sábado 7 de agosto no había atención presencial por ser festivo: al 338 38 38 y hablé con CRISTAN MORENO a eso de las 8.30 AM aprox y después ANDREA CAMACHO a eso de las 11.30AM del sábado agosto 7 de 2021 a quienes les pedí llorando BLOQUEAR las tarjetas y todos los productos de mi cuenta \*1270 porque estaba siendo víctima de robo y suplantación;** después con PAULA ORTIZ y Efraín Bernal.

CONTESTO: En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

> Es cierto que BANCO DAVIVIENDA en cumplimiento de sus obligaciones notificó a la demandante de la realización de una operación con cargo a la tarjeta de crédito No. 6114; sin

embargo, como se ha explicado en reiteradas ocasiones mi representada reversó la operación y procedió con la cancelación de la tarjeta.

- Con respecto a las demás apreciaciones subjetivas y enrevesadas conclusiones a las que llega la demandante es necesario precisar que la estructura de un hecho corresponde a una circunstancia de modo, tiempo y lugar, por lo que es claro, que la premisa aducida por la demandante no corresponde a un hecho sino a una mera apreciación, razón por la cual de ella no es posible hacer pronunciamiento alguno al tenor de lo previsto en el artículo 96 del C.G.P.

#### FRENTE AL OCTAVO HECHO:

- 8) A los pocos días y ante mis reclamos que hice a Davivienda por el hurto, con copia a Superfinanciera, me llamó el Sr Efraín Bernal de Davivienda, a decirme que los días 7 y 8 habían hecho otros retiros, después de mi orden de Bloqueo de mi cuenta.

**CONTESTO:** No le consta a BANCO DAVIVIENDA la supuesta llamada sostenida con la persona mencionada por la demandante, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada, por lo que será la demandante quien deberá acreditar su dicho de conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso.

#### FRENTE AL NOVENO HECHO:

- 9) Interpuse la DENUNCIA ante la FISCALIA y tiene el caso el FISCAL 73 LOCAL #110016000050202113667 y 429 SECCIONAL # 110016000050202112991 por el delito de hurto, y delitos informáticos. He formulados 2 **TUTELAS contra DAVIVIENDA: 1)** para que me respondiera **una petición** y me expidiera varios extractos bancarios; 2) **para que me reintegrara** los valores HURTADOS por haberse saltado mi orden respetuosa de NO expedir tarjetas débito, crédito, ni hacer pagos de compras; logrando que DAVIVIENDA me ofreciera el reintegro de \$7.160.000; pero no me ha pagado los perjuicios que me ha ocasionado su incumplimiento.

**CONTESTO:** En virtud a que este hecho contiene varias manifestaciones procedo a contestarlas separadamente así:

- No le consta a BANCO DAVIVIENDA la denuncia presentada por la demandante ante la FISCALIA, pues se trata de un hecho que se encuentra por fuera de las obligaciones legales y contractuales de mi representada, por lo que será la demandante quien deberá acreditar su dicho de conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso.
- Es cierto que la demandante ha presentado dos tutelas, las cuales han sido respondidas de forma adecuada por BANCO DAVIVIENDA una para el 17 de agosto de 2021 y otra para el 10 de agosto de 2021.

## V. EXCEPCIONES Y MEDIOS DE DEFENSA

Hay lugar a que el Despacho niegue las pretensiones de la parte demandante y se abstenga de proferir un fallo extra o ultra petita, por haberse configurado las siguientes excepciones de mérito:

### 5.1 CARENANCIA DE OBJETO DEL PROCESO RESPONSABILIDAD CONTRACTUAL– HECHO SUPERADO.

El presente proceso fue iniciado en contra del BANCO DAVIVIENDA en virtud a que la demandante desconoce las operaciones que fueron realizadas entre el 4 y 8 de julio de 2021 con cargo a la cuenta de Ahorros No. 1270 de su titularidad, exactamente 10 retiros por valor de \$700.000 y uno, por valor de \$80.000, otro por valor de \$70.000 y uno por valor de \$10.000. Igualmente, desconoce la apertura de las tarjetas de crédito No. 6114 y No. 1182 de su titularidad y, en consecuencia, solicita que sea reintegrada la suma de \$7.160.000 y se realice un pago por concepto de indemnización por valor de \$9.600.000.

Sin embargo, se pone de presente que el día 13 de agosto del 2021, BANCO DAVIVIENDA como deferencia comercial y sin que implicara algún tipo de reconocimiento de responsabilidad, decidió atender satisfactoriamente las pretensiones de la señora MORENO ORTIZ procediendo a eliminar las dos tarjetas de crédito de las cuales registraba como titular y reintegró a la demandante la suma de \$7.160.000 junto con los intereses causados sobre esa suma, tal y como se puede comprobar con los soportes que se relacionan a continuación:

FECHA	Producto	No. de Producto	Cupo	Estado
06/08/2021	Tarjeta de Crédito Móvil	5471300091946114	\$ 1.500.000,00	Cancelada
06/08/2021	Tarjeta de Crédito Móvil	4559860095571182	\$ 1.500.000,00	Cancelada

➤ Tarjeta móvil No. 5471300091946114

NOVEDAD / ORIGEN . . . . .	RENO-REEX-REPO-REAC	SERVICE
FECHA GRABACION NOVEDAD . . . . .	2021/08/08	7:06:19
FECHA ULTIMA MODIFICACION . . . . .	2021/08/08	USROPCON
NUMERO DE TARJETA . . . . .	5471300091946114	LEONOR M MORENO O
CLIENTE/PRODUCTO . . . . .		/ 02 MC CLAS MOVI
OFICINA DE RADICACION . . . . .	4982 TDC MOVIL	BOGOTA
CUPO GLOBAL . . . . .	1.500.000,00	
SALDO TOTAL . . . . .		
SALDO EN MORA . . . . .		(Altura 0 días)
ESTADO TARJETA . . . . .	N_____3_	DEV. VOLUNT BL. DE-REEX
CODIGO DE SOLICITUD . . . . .	02 REEXPEDICION POR EXTRAIVIO	
INDICADOR COSTO REPOSICION . . . . .	N	
OFICINA ORIGEN . . . . .	0000 SUCURSAL BOGOTA PRINCIPAL	

> Tarjeta móvil No. 4559860095571182

```

NOVEDAD / ORIGEN . . . . . : CANCELACION TARJETA ATENCION A CLIENTES
FECHA Y HORA GRABACION . . . : 4/08/2021 8:02:41
FECHA ULTIMA MODIFICACION . . : 4/08/2021 PNRAMIRE
NUMERO DE TARJETA . . . . . : 4559860095571182 LEONOR M MORENO O
CLIENTE/PRODUCTO . . . . . : / 02 VISA CLA MOV
OFICINA DE RADICACION . . . . : 4982 TDC MOVIL BOGOTA
CUPO GLOBAL . . . . . : 1.500.000,00 SDO TOTAL
SALDO EN MORA . . . . . : (Altura 0 días)
ESTADO ANTERIOR . . . . . : _____D_ BL.DE-PRE

ESTADO TARJETA . . . . . : N_____D_ DEV.VOLUNT BL.DE-PRE

MOT.DEV. 03
CODIGO DE CANCELACION . . . : 03 DEVOLUCION VOLUNTARIA/NO RECLAMAC.
INDICADOR DE REEXPEDICION . : N INDICADOR COSTO REPOSICION N
OFICINA ORIGEN . . . . . : 4982 TDC MOVIL
F3=Salir
    
```

> Eliminación o reversión de la operación realizada con la tarjeta móvil No. 5471300091946114

16/08/2021	Ajuste transacción	Tarjeta de crédito ***6114	\$ 1.478.400,00
------------	--------------------	----------------------------	-----------------

> Reintegro de la suma de \$7.160.000 junto con los intereses causados sobre dicha suma:

Apreciado Cliente  
**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**  
 leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$67,244,672.37
Más Créditos	\$7,166,123.79
Menos Débitos	\$9,500,000.00
Nuevo Saldo	\$64,910,796.16
Saldo Promedio	\$62,741,752.66
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

**EXTRACTO CUENTA DE AHORROS**

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
06 08	\$ 9.500.000,00-	9073	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	BTA CHAPINERO
17 08	\$ 7.160.000,00+	0007	Reint Reclamac Fraude Canales Virt	BTA PROCESOS ESP.
20 08	\$ 790.75+	2877	Aju Cobro Cuot Manej Tarjeta Debito	BTA PROCESOS ESP.
31 08	\$ 5.333,04+	0000	Rendimientos Financieros.	

Así mismo, se reitera que conforme a la comunicación del día 17 de agosto del 2021 remitida por BANCO DAVIVIENDA a la demandante, mi representada explicó claramente a la demandante que se había accedido a la petición de la señora Leonor María Moreno procediendo con la cancelación definitiva de los productos financieros de los que figuraba como titular y de manera adicional, procedió a actualizar la información financiera reportada ante las centrales de riesgo, como se señala a continuación:

*“No obstante lo anterior, Banco Davivienda le informa que su reclamación se atiende de forma FAVORABLE, realizando el reintegro de 13 transacciones desconocidas realizadas del 04 al 08 de julio de 2021 por un valor total \$7.160.000,00, más los intereses causados desde el retiro de los recursos hasta el 17 de agosto cuando realizamos el reintegro a su cuenta de ahorros, así mismo informamos que la tarjeta de crédito terminada en 6114 fue cancelada el 18 de agosto de 2021 y la tarjeta Visa terminada en 1182 fue cancelada el 4 de agosto de 2021.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, es claro que el proceso iniciado carece de objeto en la medida que quedó demostrado que DAVIVIENDA adelantó las gestiones pertinentes con el fin de atender de manera favorable las pretensiones de la demandante.

Para estos efectos, respecto a la carencia de objeto por hecho superado, la Corte Constitucional ha manifestado:

*“3. Carencia actual de objeto en el caso bajo estudio*

*[...]*

*3.1.2. Hecho superado. Este escenario se presenta cuando entre el momento de interposición de la acción de tutela y el fallo, se evidencia que como consecuencia del obrar de la accionada, se superó o cesó la vulneración de derechos fundamentales alegada por el accionante. Dicha superación se configura cuando se realizó la conducta pedida (acción u abstención) y, por tanto, terminó la afectación, resultando inocua cualquier intervención del juez constitucional en aras de proteger derecho fundamental alguno, pues ya la accionada los ha garantizado”.* (Subrayas no son del texto)<sup>1</sup>

Por su parte, la Corte Suprema de Justicia en sentencia del 11 de diciembre de 2018, hace referencia nuevamente al máximo tribunal Constitucional, para referirse a la ausencia de objeto actual por hecho superado así:

*“Al respecto, la Sala debe recordar que la carencia actual de Objeto por hecho superado se configura cuando se satisface lo requerido previamente a la expedición del respectivo fallo de tutela. Así lo reiteró la Corte Constitucional mediante la sentencia SU-540 de 2007:*

---

<sup>1</sup> Corte Constitucional. Sentencia T-038/19. Magistrada Ponente Cristina Pardo Schlesinger

... si lo pretendido con la acción de tutela era una orden de actuar o dejar de hacerlo y, previamente al pronunciamiento del juez de tutela, sucede lo requerido, es claro que se está frente a un hecho superado, porque desaparece la vulneración o amenaza de vulneración de los derechos constitucionales fundamentales o, lo que es lo mismo, porque se satisface lo pedido en la tutela, siempre y cuando, se repite, suceda antes de proferirse el fallo, con lo cual “ la posible orden que impartiera el juez caería en el vacío”<sup>2</sup>.

En consecuencia, resulta carente de sentido continuar con el presente proceso, teniendo en cuenta que las pretensiones de la parte demandante han sido satisfechas en debida forma, En atención a lo anteriormente expuesto, se solicita al Honorable Despacho declarar probada esta excepción y en consecuencia dar por terminado el proceso del asunto, toda vez que las pretensiones incoadas por la señora RESTREPO BUENO ya fueron atendidas satisfactoriamente

## 5.2. HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO

Respecto de la culpa exclusiva de la víctima o el hecho de la víctima, doctrinariamente se ha señalado que “es frecuente y de común ocurrencia que en la producción del daño intervenga como factor preponderante la actividad o hecho de la víctima, de tal manera que interfiere en la cadena causal iniciada con la acción del agente, hasta el punto de llegar a ser en unos casos causa única del daño y en otros concausa en la realización del perjuicio.”<sup>3</sup>

Es así, como en el caso que nos ocupa, se evidencia como las transacciones realizadas los días 4, 6, 7 y 8 de julio de 2021 con cargo a la cuenta de ahorros No. 1270 por valor total de \$7.160.000 (SIETE MILLONES CIENTO SESENTA MIL PESOS ), que ya fueron objeto de reintegro y a pesar de ello la demandante lo sigue pretendiendo dentro de escrito de demanda; sin embargo, es importante manifestar que la producción de las mismas obedeció a la realización de éstas con normalidad y datos que eran de exclusivo conocimiento de la demandante, por lo cual dichas transacciones no generaron ninguna alerta para el banco que hubiera permitido determinar que no era la demandante quien estaba realizando las operaciones.

Tal y como reiteradamente se ha informado a la demandante, las operaciones no reconocidas cursaron de manera exitosa, a través de plataformas virtuales autorizadas que eran controladas con información personalísima de la titular de los productos financieros, información que atravesaba una serie de procesos de validación de los protocolos de seguridad tecnológica que garantiza la seguridad de la información, de tal manera que, la realización de estas resulta imputable a la demandante.

<sup>2</sup> Corte Suprema de Justicia. Sentencia STP16671 — 2018. Magistrado Ponente José Francisco Acuña Vizcaya

<sup>3</sup> Santos Ballesteros, Jorge. Responsabilidad Civil. Tomo 2. Ed. Temis. Pág. 449.

En ese sentido, se encuentran configuradas las siguientes circunstancias que permiten determinar en forma clara cómo en el presente caso se configura el hecho exclusivo de la víctima como causal de exoneración de responsabilidad de DAVIVIENDA así:

- ❖ Es importante aclarar que los retiros con cargo a la cuenta de ahorros de titularidad de la demandante deben ser programados a través de la página de DAVIVIENDA o de la aplicación App Davivienda, , tal y como se evidencia a continuación

### ¿Cómo realizar un retiro sin tarjeta en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)?

Publicado 09/11/2016 09:41 AM | Actualizado 12/11/2016 10:44 AM

Usted puede hacer un Retiro sin Tarjeta a través de [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) sin necesidad de tener su tarjeta débito a la mano. Lo invitamos a seguir estos pasos:

- Ingrese a [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) con su número de documento y su clave virtual.
- Haga clic en la opción "Cuentas" y luego en el botón "Retiros sin tarjeta".
- Seleccione de cuál cuenta quiere hacer el retiro e ingrese el monto a retirar.
- Su retiro ha quedado programado, al celular que tiene registrado con el Banco le llegará un mensaje de texto con un código el cual debe ingresar en el cajero automático para poder hacer el retiro.

- ❖ En ese sentido, los retiros fueron programados mediante la aplicación o sucursal del Banco Davivienda y posteriormente fueron realizados ante cajero automático, para el cual es necesario seguir los siguientes pasos:

#### 1. INGRESO CON NÚMERO DE CÉDULA Y CLAVE VIRTUAL PERSONAL



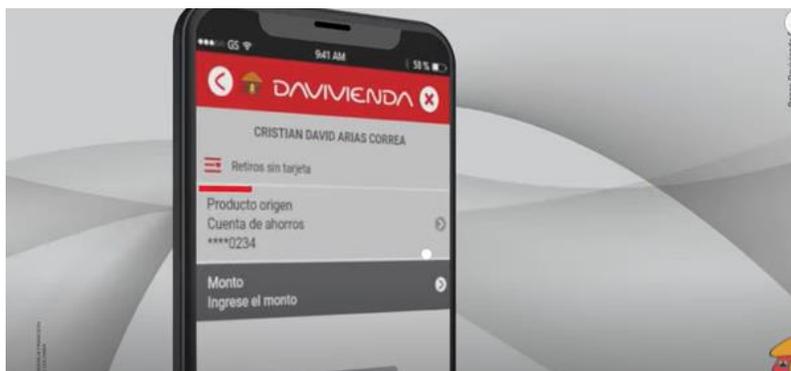
#### 2. SELECCIONAR LA OPCIÓN "RETIRO SIN TARJETA"



### 3. SELECCIONAR "RETIRO DESDE MIS CUENTAS"



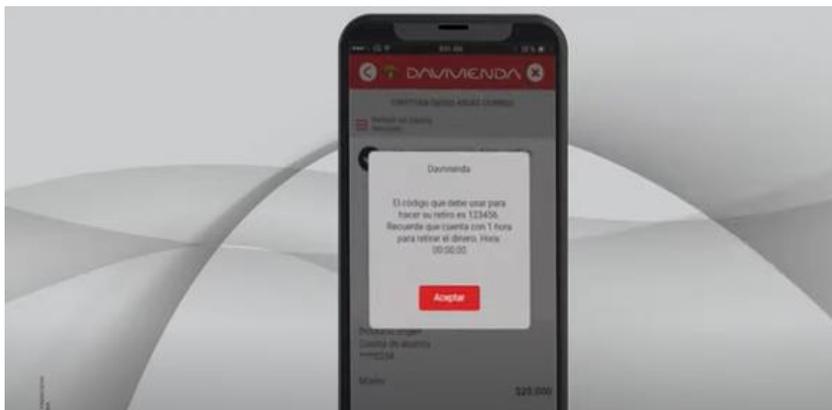
### 4. SE ESCOGE LA CUENTA Y EL MONTO



### 5. SE REALIZA LA CONFIRMACIÓN



6. LLEGA AL CELULAR DEL CLIENTE UN CÓDIGO DE AUTENTICACIÓN PERSONAL PARA RETIRAR EL DINERO EN EL CAJERO AUTOMÁTICO



7. EN EL CAJERO SE SELECCIONA EL RETIRO SIN TARJETA



8. SE INGRESA EL NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN



9. SE INGRESA EL CÓDIGO DE AUTENTICACIÓN PERSONAL ENVIADO AL CELULAR DEL TITULAR DE LA CUENTA PARA REALIZAR EL RETIRO



10. SE INGRESA EL VALOR SOLICITADO EN LA APLICACIÓN Y EL CAJERO INMEDIAMENTE ARROJA EL DINERO SOLICITADO

- ❖ En consecuencia, la suma solicitada a través de la cuenta de ahorros se encontraba disponible para ser retirado a través de cajero electrónico.
- ❖ Por lo que, se hace evidente que la persona que realizó el retiro ahora no reconocido por la demandante contaba con los datos de acceso a la sucursal virtual, tales como la cédula y la clave de acceso, de manera que las transacciones cursaron con los elementos necesarios para su éxito.

- ❖ BANCO DAVIVIENDA no tiene registro en sus bases de datos de que la demandante hubiera reportado el hurto de sus datos; sin embargo, lo relaciona en las pruebas aportadas en donde mediante comunicación menciona haber perdido su cédula.

De acuerdo a lo expuesto con anterioridad, si la demandante niega haber realizado los retiros, es evidente que le permitió a terceros ajenos a la relación contractual acceder a información que era de su exclusivo conocimiento, frente a este particular, se hace pertinente hacer referencia a diferentes pronunciamientos de la Delegatura de Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, en los cuales se puede observar la importancia de mantener los elementos transaccionales bajo una debida custodia.

Para estos efectos, es importante poner de presente la reiterada jurisprudencia de esta Superintendencia en donde el incumplimiento de los deberes que recaen sobre la demandante en su posición como consumidora financiera

- Sentencia del 5 de abril de 2017 proferida por la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, dentro de la Acción de Protección al Consumidor instaurada por el señor Oscar Antonio Cuervo Gil en contra de Bancolombia S.A. En esta decisión, la Delegatura declaró probada la excepción de culpa exclusiva de la víctima pues constituyó un incumplimiento por parte del demandante en sus obligaciones contractuales al desatender el deber de cuidado y custodia de los elementos transaccionales que están en cabeza del titular de la cuenta los cuales le resultaban exigibles y de estricto cumplimiento toda vez que, era su deber mantener en secreto la clave transaccional y en ese sentido, el despacho encontró comprometida su responsabilidad en la realización de las operaciones que se disputaron.

Si bien, en el ejercicio de la actividad financiera que desarrolla BANCO DAVIVIENDA, es claro que se genera un régimen especial de responsabilidad para las entidades, bajo la perspectiva de diligencia y profesionalismo, lo anterior no significa que al consumidor financiero que para el caso se trata de la señora Leonor María Moreno, le sea permitido descuidar o desatender las obligaciones que tiene en el marco de la relación contractual, como es el caso de la obligación de custodia de los elementos transaccionales, los cuales son personales e intransferibles.

Por lo tanto, ante estas circunstancias se advierte como no es posible endilgarle responsabilidad alguna a BANCO DAVIVIENDA por hechos sobre los cuales no tuvo injerencia y sobre los cuales no le fue posible advertir alerta en virtud de la normalidad con cual se presentaron los retiros, normalidad sobre la cual se reitera, se concreta en las siguientes circunstancias: (i) Los retiros fueron autorizados mediante clave o código que es enviado tan solo al celular de la demandante; (ii) Para ingresar al App Davivienda o a la Sucursal virtual se necesita de conocer el usuario y clave, elemento que son de exclusivo conocimiento de la demandante.

Frente al particular, Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá D.C., Sala Civil, Magistrado Ponente doctor German Valenzuela Valbuena, 11001319900120150020601, señaló:

*“...es posible establecer que el cliente desatendió la obligación de custodiar la información requerida para que l.l. cursaran las operaciones disputadas, además de que habiendo estado en condiciones de morigerar la extensión del perjuicio decidió ignorar los mensajes a través de los cuales el Banco le notificaba de las operaciones que se dicen fraudulentas, siendo claro a este respecto que de haberlos atendido el alcance del daño habría sido mucho menor”. (Se destaca)*

Finalmente, autorizada doctrina encabezada por JORGE SANTOS BALLESTEROS ha precisado sobre el hecho la víctima como causa del daño:

*“es frecuente y de común ocurrencia que en la producción del daño intervenga como factor preponderante la actividad o hecho de la víctima, de tal manera que interfiere en la cadena causal iniciada con la acción del agente, hasta el punto de llegar a ser en unos casos causa única del daño y en otras concausa en la realización del perjuicio.”<sup>4</sup> (subrayas y negrillas fuera del texto)*

En ese sentido, tal y como se encuentra acreditado las operaciones hoy discutidas como consecuencia de el incumplimiento de la demandante de sus obligaciones legales y contractuales.

### 5.3. CUMPLIMIENTO DEL BANCO DAVIVIENDA DE SUS OBLIGACIONES LEGALES Y CONTRACTUALES.

La presente excepción se propone como quiera que BANCO DAVIVIENDA efectivamente dio estricto cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales que se encontraban a su cargo, circunstancia que el Despacho habrá de tener en cuenta, tal como se ha venido exponiendo a lo largo del presente escrito, la apertura del producto objeto del presente proceso se da como consecuencia de la información necesaria para su éxito.

De esta forma, en atención a que la demandante desconoce las operaciones y la apertura de las tarjetas de crédito a su nombre, es necesario insistir en que para el momento en que ocurrieron los hechos, mi representada no tenía como saber que no era la demandante quien estaba realizando las operaciones pues como se ha manifestado con anterioridad, para realizar los retiros era necesario contar con datos que eran de conocimiento exclusivo por la demandante.

Ahora bien, es necesario resaltar que BANCO DAVIVIENDA cumplió con la aprobación y la creación de los productos y permitió el uso de los mismos tal y como se habían solicitado por la demandante

---

<sup>4</sup> Santos Ballesteros, Jorge. Responsabilidad Civil. Tomo 2. Ed. Temis. Pág. 449.

toda vez que al momento de realizar todo el proceso de autenticación y solicitud se requirió superar los mecanismos de seguridad diseñados por la entidad, consistente en:

- > Contar con el documento de identificación original, esto es la cédula de ciudadanía y datos de ingreso a la sucursal virtual.
- > Que las operaciones hubieran sido notificadas a la demandante de la siguiente forma:

o Códigos OTP remitidos:

Seleccione fecha de inicio	Seleccione fecha final	57 + 3135965727					
2021/07/01	2021/07/05	<input type="radio"/> Mensajes Salientes <input type="radio"/> Mensajes entrantes <input type="radio"/> Llamadas de Voz					
<b>Buscar</b>							
<b>Resultado</b>							
Arrastre el título de una columna y suéltelo aquí para agruparlas:							
Cellular	Operador	Estado	Id Operador	Originador	Fecha	Mensaje	Cliente
573135965727	Virgin	Entregado a la red	6743eed7	891000	04/07/2021 09:08:20 a. m.	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.daviviend...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	4d93bad7	891000	03/07/2021 22:23:32 p. m.	Usted ha ingresado exitosamente a nuestro canal virtual www.daviviend...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	717782d7	891000	02/07/2021 01:06:58 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 423328 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	707136d7	891000	02/07/2021 00:13:59 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 867005 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	706c5ad7	891000	02/07/2021 00:12:44 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 893333 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	70680ad7	891000	02/07/2021 00:12:11 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 778736 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	7063a6d7	891000	02/07/2021 00:11:15 a. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 535204 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	12ac62d7	891000	01/07/2021 16:48:56 p. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 790321 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual
573135965727	Virgin	Entregado a la red	128752d7	891000	01/07/2021 16:48:13 p. m.	Su Codigo de Confirmacion Davivienda es 557447 Por su seguridad, EVL...	Davivienda_ClaveVirtual

o Mensaje de confirmación de ingreso a la BV:

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
4/07/2021 15:02	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
4/07/2021 15:02	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 04/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
4/07/2021 13:19	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
4/07/2021 13:19	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 04/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
5/07/2021 17:32	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
5/07/2021 17:32	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 05/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
5/07/2021 12:45	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
5/07/2021 12:45	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 05/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

- o Mensaje de confirmación de las operaciones:

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
7/07/2021 12:19	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
7/07/2021 12:19	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
7/07/2021 12:16	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
7/07/2021 12:16	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
#####	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
#####	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO

- > DAVIVIENDA remitía de manera mensual al correo electrónico [leonor.moreno255@gmail.com](mailto:leonor.moreno255@gmail.com) registrado por la demandante, los extractos de sus productos, como se evidencia a continuación:

- o Correo registrado:

Productos y Servicios

Transacciones en Línea

Tipo: PRODUCTO    Tipo de Identificación (Personas): CEDULA DE CIUDADANA    Fecha de apertura: 15/09/1997

No. producto: 0550006100721270    No. de Identificación (Personas): 41595008    Vigencia del producto: VIGENTE

Producto: CUENTA AHORRO    Nombre del cliente (Personas): LEONOR MARIA MORENO    Fecha actualización: 25/04/2013

Código Producto: 0550-0001    Tipo de Identificación (Empresa):    Fecha de cancelación:    Modalidad de envío:   

Código Subproducto: 0550-0001    No. de Identificación (Empresa):    Oficina de radicación: OF. CHAPINERCA    Correo electrónico:   

Descripción subproducto: CUENTA DE AHORRO    Nombre del cliente (Empresa):    Tipo de Manejo: INDIVIDUAL    Correo electrónico:   

Más información    Productos Relacionados    Actividades    Direcciones    **Extractos**    Titulares y autorizaciones

Modalidad envío extracto: CORREO ELEC    Correo electrónico de la persona: leonor.moreno255@gmail.com

Dirección de la persona:    Correo electrónico de la empresa:   

Dirección de la empresa:    Alias:   

**Correo electrónico**

Clase correo electrónico:   

Clase correo: Correo electrónico

E-MAIL: Jcmob0313@hotmail.com

E-MAIL: LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

E-MAIL: leonor.moreno255@gmail.com

o Soportes de remisión de extractos:

Num.Portafolio: 2022013120019002232514 (1 Documento)

01	000000041595008	0550	0550006100721270	202201	Email (...)	2022013120019002...	2022-02-05 20:56 43
----	-----------------	------	------------------	--------	-------------	---------------------	---------------------

1644868987613.pdf    1 / 1    68%

**DAVIVIENDA** CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: ENERO /2022

Apreciado Cliente  
**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**  
leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$55,730,816.45
Más Créditos	\$4,737.11
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$55,735,553.56
Saldo Promedio	\$55,730,816.45

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
31 01	\$4,737.11*	0000	Rendimientos Financieros	

De acuerdo a lo anterior, es factible concluir BANCO DAVIVIENDA dio un estricto cumplimiento de sus deberes contractuales y legales al momento de mantener bajo constatación y vigilancia las operaciones que son realizadas con los productos del Banco, siendo importante manifestar que quien contaba con la información personal y elementos transaccionales necesarios para adquirir estos productos financieros o

quién en su defecto actuó en contra de su deber de autocuidado, por cuanto permitió que terceros accedieran a sus datos personales, fue la señora Moreno Ortiz con lo cual es necesario concluir que la causa exclusiva y eficiente que derivó en el daño alegado, es responsabilidad de la misma demandante.

#### 5.4. INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE DAÑO Y NEXO SE CAUSALIDAD.

El artículo 2341 del Código Civil establece “*el que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido*”, así, se desprende necesariamente que es obligatorio para la parte demandante acreditar la existencia de tres elementos:

- 1) El hecho dañoso acaecido culpablemente (o delictualmente si es el caso),
- 2) El daño y
- 3) La relación de causalidad entre esos dos elementos.

En este sentido, la Corte Suprema vía jurisprudencia ha señalado que es el demandante quien debe acreditar estos tres elementos; así:

*“(...) se tiene por verdad sabida que quien por sí o a través de sus agentes causa a otro un daño, originado en hecho o culpa suya, está obligado a resarcirlo, lo que equivale a decir que quien reclama a su vez indemnización por igual concepto, tendrá que demostrar en principio, el perjuicio padecido, el hecho intencional o culposo atribuible al demandado y la existencia de un nexo adecuado de causalidad entre ambos factores (...)”*<sup>5</sup>. (Negrilla y subrayado ajeno al texto).

En ese sentido, la señora LEONOR MARÍA MORENO a través de su escrito de demanda expone como el BANCO DAVIVIENDA le generó unos presuntos daños que incluso desde la etapa de conciliación han variado; sin embargo, en ninguna ocasión los ha discriminado o justificado en forma alguna, con lo cual evidentemente no logra acreditar el daño moral que alega haber sufrido.

Frente a lo anterior, es a penas claro que existe la necesidad de acreditar el daño moral con el fin de poder solicitar una indemnización, por lo que los perjuicios morales solo resultarán procedentes si los mismos son demostrados en el proceso.

La mencionada postura de la Delegatura se sustentó en la jurisprudencia de las Alta Cortes como lo es la Sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 27 de julio de 2001, Magistrado Ponente Jorge Antonio Castillo Rúgeles, en la cual se indicó:

<sup>5</sup> Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 14 de marzo del 2000. Expediente 5177. M.P. Manuel Ardila Velásquez.

*“(…) le incumbe a la demandante establecer la entidad del daño, empresa que lo comprometía a identificar de manera precisa el concreto objeto del mismo y los intereses por cuya vulneración reclamaba, pues no es cierto que el mero incumplimiento de la encausada los hiciera presumibles.”*

En esta misma línea se encuentra la providencia reiterada en la Sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia del 17 de noviembre de 2011, Magistrado Ponente William Namén Vargas, en la cual se expuso:

*“Para concluir, en preservación de la integridad del sujeto de derecho, el resarcimiento del daño moral no es un regalo u obsequio gracioso, tiene por causa el quebranto de intereses protegidos por el ordenamiento, debe repararse in casu con sujeción a los elementos de convicción y las particularidades de la situación litigiosa según el ponderado arbitrio iudicis, sin perjuicio de los criterios orientadores de la jurisprudencia, en procura de una verdadera, justa, recta y eficiente impartición de justicia, derrotero y compromiso ineludible de todo juzgador” (cas. civ. sentencia de 18 de septiembre de 2009, expo. 20001-3103-005-2005-00406-01).”*

También, en la Sentencia la Corte Constitucional T – 212 del 15 de marzo de 2012, Magistrada Ponente María Victoria Calle Correa, en la cual se estableció:

*“El desarrollo del tema en la jurisprudencia nacional ha ido en evolución, al punto que hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume. Igualmente, en materia contractual si bien la jurisprudencia ha sido reacia a reconocerlo, no se niega su procedencia en el evento de que se presentare lesión a alguno de los bienes extrapatrimoniales (honor, reputación, etc.) y estuviese demostrada en el expediente. Esto significa que en la jurisprudencia nacional la negativa a reconocer perjuicios morales a los demandantes en los casos concretos se ha fundamentado en razones de orden jurídico, en cuanto no se hallen acreditado los requisitos que debe reunir el perjuicio para que sea indemnizable, esto es, que sea cierto, concreto y personal y no a razones de orden ético o filosófico.”*

Con todo lo anterior, resulta claro que, de acuerdo de la Jurisprudencia de las altas Cortes, es imperativo para quien reclama el reconocimiento de una indemnización por perjuicios morales demostrar la materialización del daño que los sustenta.

En ese sentido no puede este Despacho acceder a las pretensiones de la demandante, toda vez que, se reitera que el daño alegado no encuentro sustento factico o jurídico alguno y mucho menos se encuentra debidamente acreditado dentro del proceso.

## 5.5. IMPROCEDENCIA DEL RECONOCIMIENTO DE PERJUICIOS MORALES:

Como se manifestó anteriormente, de manera subsidiaria con el escrito de demanda, el pago de 9.600.000 a favor de la señora Leonor María Moreno *por el sufrimiento causado, aumentando el deterioro de mi salud*"

De manera que, como se explicó en excepción anterior para que un perjuicio pueda ser indemnizable, es necesario e indispensable que el mismo sea cierto y real y no eventual o hipotético, tal como lo ha manifestado la Corte Suprema de Justicia:

*"1.2. Para que sea "susceptible de reparación, debe ser 'directo y cierto' y no meramente eventual o hipotético", esto es, que se presente como consecuencia de la 'culpa' y que aparezca 'real y efectivamente causado'" (CSJ, SC del 27 de marzo de 2003, Rad. No. 6879<sup>6</sup>)"*

Así mismo, el doctrinante Juan Carlos Henao ha señalado en el mismo sentido lo siguiente:

*"El daño debe ser probado por quien lo sufre, so pena de que no proceda su indemnización. (...)*

*(...) Los elementos que lo integran [el daño] son conocidos, mejor que por nadie, por el mismo acreedor que los ha sufrido, y a él le toca, obviamente, poner de presente los medios conducentes para conocer su existencia y su extensión.*

*(...)*

*No basta entonces, que en la demanda se hagan afirmaciones sobre la existencia del daño, porque el demandante no puede limitarse, si quiere sacar adelante su pretensión, a hacer afirmaciones sin respaldo probatorio, que por demás no puede ser valoradas como si se tratara de hechos notorios o presumibles, y no de situaciones cuya comprobación, por mandato legal, le correspondía al demandante (...)*<sup>7</sup>. (Se resalta)

En igual sentido, en lo que se refiere a los perjuicios morales, el Consejo de Estado ha definido estos como el *"compuesto por el dolor, la aflicción y en general los sentimientos de desesperación, congoja, desasosiego, temor, zozobra, etc., que invaden a la víctima directa o indirecta de un daño antijurídico, individual o colectivo"*<sup>8</sup>, e incluso, ha aceptado que los mismos sean reconocidos en casos de pérdidas de cosas materiales, sin que para tales eventos sea presumible y por el contrario resulta necesario que el mismo se acredite suficientemente.

---

<sup>6</sup> Sala de Casación Civil, Corte Suprema de Justicia. Sentencia del 17 de noviembre de 2016. Radicado. 11001-31-03-008-2000-00196-01. M.P. Álvaro García Restrepo.

<sup>7</sup> HENAO, Juan Carlos. "El daño. Análisis Comparativo de la Responsabilidad Extracontractual del Estado en Derecho Colombiano y Francés". Bogotá, Editorial Universidad Externado de Colombia. Páginas. 39 y 40.

<sup>8</sup> Consejo de Estado, Sala de lo Contencioso Administrativo, Sala Plena, sentencia del 28 de agosto de 2014, 66001-23-31-000-2001-00731-01(26251)

C.P. Jaime Orlando Santofimio Gamboa.

Así, frente al particular el Consejo de Estado, ha señalado que “El desarrollo del tema en la jurisprudencial nacional ha ido en evolución, al punto que hoy se admite inclusive la posibilidad de reclamar indemnización por los perjuicios morales causados por el daño o pérdida de las cosas, a condición de demostrar plenamente su existencia, pues tal perjuicio no se presume”<sup>9</sup> (Se resalta)

De manera tal, que resulta indispensable que la parte actora pruebe en su totalidad la causación de los perjuicios morales y los daños de salud que alega tener y aún más importante, que dichos perjuicios hubieren sido causados por el actuar de mi representada, toda vez que las simples afirmaciones no resultan suficientes para el efecto, luego, tenemos que, en el caso concreto, más allá de una pretensión dirigida al reconocimiento de unos perjuicios morales, lo cierto es que los mismos no se encuentra acreditados de manera alguna.

Situación frente a la cual se aclara que luego de iniciada la primera reclamación por parte de la demandante aproximadamente al mes siguiente BANCO DAVIVIENDA reintegró las sumas retiradas de la cuenta de ahorros de la demandante incluso junto con intereses causados, así:

Apreciado Cliente  
**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**  
[leonor.moreno255@gmail.com](mailto:leonor.moreno255@gmail.com)

Saldo Anterior	\$87,244,672.37
Más Créditos	\$7,188,123.79
Menos Débitos	\$9,500,000.00
Nuevo Saldo	\$84,910,796.16
Saldo Promedio	\$82,741,752.66
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

**EXTRACTO CUENTA DE AHORROS**

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
08 08	\$ 9,500,000.00-	9073	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	ETA CHAPINERO
17 08	\$ 7,188,000.00+	0007	Reint Redimao Fraude Canales Virt	ETA PROCESOS ESP.
20 08	\$ 780.75+	2877	Aju Cobro Quot Manej Tarjeta Debito	ETA PROCESOS ESP.
31 08	\$ 5,333.04+	0000	Rendimientos Financieros.	

En ese sentido, queda más que probado que la demandante mueve la litis y el aparato judicial basándose en hechos que ya se encuentran superados desde agosto de 2021, sin probar si quiera los perjuicios supuestamente causados.

<sup>9</sup> Consejo de Estado, Sección Tercera, sentencia del 13 de abril de 2000 (expediente I I.892. C.P. Ricardo Hoyos Duque).

## 5.6. BUENA FE POR PARTE DE BANCO DAVIMENDA

La Constitución Política de Colombia dispone en su artículo 83 que “las actuaciones de los particulares y de las autoridades públicas deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que aquellos adelanten ante éstas”.

En efecto, el citado artículo 83 de la Constitución parte de un supuesto de carácter objetivo muy preciso: cuando en la vida nacional se cumplan actuaciones de los particulares o de las autoridades públicas todas estas personas deben ceñirse a “los postulados de la buena fe”, con lo que se quiere significar que quienes así actúen deben acogerse a proposiciones “cuya verdad se admite sin pruebas y que es necesaria para servir de base en ulteriores razonamientos”. Realmente son supuestos que se establecen para fundar una demostración.

En tal orden de ideas es menester establecer diferenciación entre la idea abstracta y escueta de buena fe y el principio general del derecho que las contempla. La buena fe a secas obedece a un concepto incluido en normas jurídicas tendientes a precisar supuestos de hecho en casos particulares. Pero el principio general del derecho engendra una apreciación jurídica de contenido más amplio tendiente a que toda persona que en razón de su actividad ejecute actos jurídicos lo haga motivado por una actitud honesta, leal, desprovista de cualquier intención dolosa o culposa, lo que jurídicamente implica la honradez de toda relación jurídica manifestada en su doble dirección: el ejercicio del derecho de buena fe o el cumplimiento de la prestación derivada de la obligación que la causa, lo que debe también ejecutarse de buena fe.

La parte final del artículo 83 agrega que la buena fe “se presumirá en todas las gestiones que los particulares adelanten ante las autoridades”. Este ordenamiento de contenido objetivo consagra a través de la norma jurídica una presunción constitucional desvirtuable por prueba fehaciente en contrario; ello quiere decir que la antigua presunción de buena fe contenida en el artículo 769 del Código Civil y cuya aplicación en diversos contextos jurídicos fue motivo de controversia, por mandato constitucional hoy en día tiene aplicación en toda la actividad jurídica que se cumpla en la Nación.

Para la Corte Suprema de Justicia la “buena fe” ha de considerarse como una realidad jurídica actuante y no simplemente como una intención de legalidad y una creencia de legitimidad, en forma que la cuestión predominante cuando se trate de apreciar la buena fe ha de consistir menos en hecho psicológico de creer que en la razón de la creencia, esto es, en el cómo y por qué se cree.

Ahora bien, la clasificación tradicional de la buena fe distingue: 1) Buena fe objetiva: la buena fe actúa como regla de conducta, portadora de normas en sí, o generadora de normas concretas; 2) Buena fe subjetiva; la buena fe consiste en la condición de un sujeto en una situación jurídica dada, con referencia al conocimiento que tenga de las circunstancias generales de la misma. Dentro de esta categoría, y según las posturas asumidas, sobra hablar de que toda ocurrencia o ignorancia constituye buena fe, o de que

sólo el error excusable genera una situación de buena fe, es decir, que sólo tiene buena fe el sujeto que actúa diligentemente.

En consonancia con el pensamiento del autor Diez Picazo, la buena fe tiene una triple función: 1) Como causa de exclusión de la culpabilidad en un caso formalmente ilícito y por consiguiente como una causa de exoneración de la sanción o por lo menos de atenuación de la misma; 2) Como causa o fuente de creación de especiales deberes de conducta exigibles, en cada caso, de acuerdo con la naturaleza de la relación jurídica y con la finalidad perseguida por las partes a través de ella. Corresponde a lo que tradicionalmente se denomina fuente de integración del contrato, aunque es necesario advertir que con acierto no limita la función de integración a la relación jurídica nacida del contrato, sino que la considera eficaz frente a cualquier relación jurídica. Resulta importante destacar también los límites que señala para el juego de esta función, los que resultan de la naturaleza de la relación y de la finalidad tenida en cuenta por las partes; 3) Como una causa de limitación en el ejercicio de un derecho subjetivo o de cualquier otro poder jurídico.

En este orden de ideas, la Corte Constitucional, comentando los artículos 83 y 84 de la Carta Política, ha sostenido: "De todo lo cual se desprende sin mayores esfuerzos del intelecto que el principio es la confianza, expresada en la presunción de buena fe, mientras que las excepciones al mismo, es decir, aquellas ocasiones en las cuales pueda partir el Estado del supuesto contrario para invertir la carga de la prueba, haciendo que los particulares aporten documentos o requisitos tendientes a demostrar algo, deben estar expresa, indudable y taxativamente señaladas en la ley...". "... Para la ejecución y concertación de actos entre particulares, pero concretamente en nuestro caso entre estos y el Estado, se establecen requisitos, condiciones, o formalidades tendientes a garantizar la efectividad de derechos y el cumplimiento de obligaciones derivados de la actuación estatal y particular. Pero estos condicionamientos establecidos sin un criterio racional pueden llegar a hacer nugatorio el ejercicio de los derechos de los particulares, lo cual de manera clara y precisa lo condena el constituyente.

Así las cosas, en virtud del principio de buena fe, DAVIMENDA actúo con la debida diligencia dentro del presente proceso, supervisando las operaciones objeto de litigio, respondiendo las reclamaciones de la demandante y reintegrando el dinero extraído de la cuenta de ahorros de la demandante.

#### 5.7. EXCEPCIÓN GENÉRICA

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 282 del Código General del Proceso, propongo como excepción cualquier otro hecho que resulte probado dentro del proceso que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, y que deba ser declarado como tal por el Despacho.

## VI. OBJECCIÓN AL JURAMENTO ESTIMATORIO

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 206 del Código General del Proceso, presento OBJECCIÓN fundada al juramento estimatorio de la demanda, como quiera que no solo no se han acreditado los elementos estructurantes de la responsabilidad civil atribuibles al BANCO, sino que adicionalmente, la estimación de la misma resulta improcedente y carente de fundamento.

El juramento estimatorio está regulado en los artículos 206 y 207 del Código General del Proceso. El artículo 206 establece que:

*“Artículo 206. Juramento Estimatorio. Quien pretenda el reconocimiento de una indemnización, compensación o el pago de frutos o mejoras, deberá estimarlo razonadamente bajo juramento en la demanda o petición correspondiente, discriminando cada uno de sus conceptos. Dicho juramento hará prueba de su monto mientras su cuantía no sea objetada por la parte contraria dentro del traslado respectivo. Solo se considerará la objeción que especifique razonadamente la inexactitud que se le atribuya a la estimación” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).*

Como puede observarse, el juramento estimatorio exige no solamente indicar la cifra pretendida sino justificar el porqué de esta, pues no puede tratarse de una simple estimación de la cuantía. El juramento estimatorio como medio de prueba exige que sea estimado razonadamente.

Razonado, según el diccionario de la Real Academia de la lengua significa fundado en razones. No basta indicar simplemente una cuantía y un concepto, sino dar algún tipo de razón por la cual se indica dicha cifra.

De otra parte, el juramento estimatorio exige que el valor estimado sea discriminado en cada uno de los conceptos que lo integran. Ello implica que el demandante tiene la carga de poner de presente y explicar así sea de manera sucinta, todos y cada uno de los conceptos que sumados arrojan el valor total del juramento estimatorio.

El juramento estimatorio que se encuentra en la demanda no cumple con los requisitos anteriores por cuanto la demandante no explicó ningún razonamiento tan solo discriminó los conceptos que integran el valor estimado, incluyendo el haber presentado reclamaciones el costo de la tutela y demás emolumentos que ni siquiera se enmarcan dentro de los perjuicios. En efecto, la demandante estima de la siguiente forma:

No.	CONCEPTO	VALOR
1.	Elaboración de aproximadamente 18 peticiones, desde 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 a Davivienda para que no expidiera tarjetas crédito, ni débito, ni efectuara pagos por compras en internet. Lo mas aterrador, es que después de haber bloqueado mi cuenta, personalmente, autorizaran pago a Homecenter y nuevas Tarjetas Créditos 18 peticiones, a un costo promedio de \$100.000	\$1.800.000
2	Costo de demanda de TUTELA para que Davivienda cumpliera con los extractos solicitados en Mayo 10 de 2021, para cuando habían transcurrido aprox 3 meses sin respuesta. (Tuteló el Juzgado 25 Penal Mpal de Bogotá). Asesoría jurídica y confección demanda	\$600.000
3.	Costo demanda de TUTELA para que Davivienda me reintegrara los valores HURTADOS por haber autorizado tarjetas crédito que jamás pedí, que además, había peticionado no expedir tarjetas crédito, ni débito, ni pagos por internet, etc. Asesoría y confección demanda	\$600.000
4.	Lucro cesante, dejando de contratar obrero para que terminara una obra que se adelantaba en el centro para un local de mi propiedad, del cual proviene el ingreso, dejando la obra abandonada por mas de 25 días ante mi sufrimiento y ataques de pánico que me sobrevinieron. Estimo cada día en la suma de \$100.000.	\$2.500.000
5.	Compra de medicamentos para atender quebrantos de salud (anexo comprobantes de enfermedades), <b>agravados por la angustia de la expedición irregular</b> de tarjetas crédito a mi nombre, jamás solicitadas por mí, los estimo en:	\$500.000
6.	<b>El dolor moral, que aunque no es cuantificable, es el peor de todos</b> , porque es aquel dolor que usted padece por la pérdida económica, o de un ser querido, que lo mantiene en vilo, preocupación y tristeza. Lo estimo en	\$3.000.000
7.	Valor de la presente demanda, asesoría jurídica y confección	\$600.000
	<b>VALOR TOTAL ESTIMADO A LA FECHA:</b>	<b>\$9.600.000</b>

El valor de \$9.600.000, presenta una seria y grave variación respecto de lo expuesto en las pretensiones, cifra que no se encuentra claramente explicada ni razonada, y aún más importante, no señala como mi representada causó el supuesto daño, ni la concreción del mismo, por lo que, se reitera que dicho juramento ni siquiera está soportado probatoriamente por la parte actora. Por lo tanto, es imposible tanto para este Despacho como para BANCO DAVIVIENDA conocer los fundamentos de la suma reclamada.

Así las cosas, lo cierto es que la carga procesal que pesa sobre la parte actora relativa a formular una estimación corresponde al deber de realizar un planteamiento analítico y sistemáticamente presentado junto con la explicación de los valores tomados para el caso concreto. Situación que para el presente caso brilla por su ausencia, pues la demandante no explicó las razones que fundamentan la estimación.

## VII. PRUEBAS

### 6.1 DOCUMENTALES QUE SE APORTAN ELECTRÓNICAMENTE.

1. Extractos de cuenta de ahorros
2. Comunicaciones cruzadas con la demandante
3. Contrato de cuenta de ahorros
4. CIFIN
5. DATA
6. Comprobante solicitud bloqueo
7. Mensajes de confirmación
8. Mensajes de notificación
9. Comprobante envío de extractos
  - 9.1. Comprobante contenido extractos
  - 9.2. Comprobante correo enviado extractos

### 6.2 INTERROGATORIO DE PARTE

Con fundamento en lo previsto en el artículo 198 del Código General del Proceso, respetuosamente solicito señalar fecha y hora para que la señora Leonor María Moreno absuelva personalmente el interrogatorio de parte que sobre los hechos y pretensiones materia de este litigio le formularé.

Me reservo el derecho de formular dicho interrogatorio mediante pliego escrito o hacerlo verbalmente en la misma audiencia, tal como lo permite el artículo 202 del Código General del Proceso.

## VIII. ANEXOS

Anexo al presente escrito los siguientes documentos:

- > Poder con el que actúo.

- > Copia de la tarjeta profesional del suscrito.
- > Certificado de Existencia y Representación Legal de **BANCO DAVIVIENDA S.A.** expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- > Las pruebas documentales referidas se remiten en mensaje de datos (adjuntas al correo electrónico)

## IX. NOTIFICACIONES

El **BANCO DAVIVIENDA S.A.** recibe notificaciones en la Avenida El Dorado No 68B - 31 Piso 1 – Notificaciones y en el correo electrónico [notificacionesjudiciales@davivienda.com](mailto:notificacionesjudiciales@davivienda.com).

El suscrito apoderado las recibe en la Carrera 11 A No. 96-51, Oficina 203, Teléfonos 6108161-6108164, extensiones 701 y 501, y a los correos electrónicos: [litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com](mailto:litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com), [litigios@ustarizabogados.com](mailto:litigios@ustarizabogados.com)

Atentamente,



LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ  
C.C. No. 79.506.641 de Bogotá D.C.  
T.P. 71478 del C. S. de la J.  
ARJ



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: DICIEMBRE /2020

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$60,632,124.78
Más Créditos	\$3,181,893.05
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$63,814,017.83
Saldo Promedio	\$62,988,911.78
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
09 12	\$ 3,176,539.00+	0328	Abono Por Pago De Proveedores	Host to Host
31 12	\$ 5,354.05+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**¡USE SU TARJETA DÉBITO  
PARA COMPRAR  
NO LE CUESTA MÁS!**

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: ENERO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$63,814,017.83
Más Créditos	\$3,245,386.60
Menos Débitos	\$9,000,000.00
Nuevo Saldo	\$58,059,404.43
Saldo Promedio	\$62,548,265.57
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
08 01	\$ 3,240,070.00+	2304	Abono Bco BANCOLOMBI 000000860004922	PROCESOS ACH
19 01	\$ 9,000,000.00-	9056	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	BTA CHAPINERO
31 01	\$ 5,316.60+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: FEBRERO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$58,059,404.43
Más Créditos	\$3,244,264.15
Menos Débitos	\$6,367,000.00
Nuevo Saldo	\$54,936,668.58
Saldo Promedio	\$54,469,607.28
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
01 02	\$ 6,367,000.00-	9061	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	BTA CHAPINERO
05 02	\$ 3,240,070.00+	5772	Abono Por Pago De Proveedores	Host to Host
28 02	\$ 4,194.15+	0000	Rendimientos Financieros.	

## ¿QUIERE PROTEGER SU VIDA Y/O SUS BIENES?

SI LO DESEA, ASEGÚRESE INGRESANDO A TRAVÉS DEL  
APP DAVIVIENDA MÓVIL EN LA OPCIÓN "ABRIR PRODUCTOS EN LÍNEA".  
*LO PUEDE ADQUIRIR CON SU CUENTA DE AHORROS.*

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: MARZO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$54,936,668.58
Más Créditos	\$3,244,979.48
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$58,181,648.06
Saldo Promedio	\$57,758,665.03
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
05 03	\$ 3,240,070.00+	1749	Abono Por Pago De Proveedores	Host to Host
31 03	\$ 4,909.48+	0000	Rendimientos Financieros.	

## ¿QUIERE PROTEGER SU VIDA Y/O SUS BIENES?

SI LO DESEA, ASEGÚRESE INGRESANDO A TRAVÉS DEL  
APP DAVIVIENDA MÓVIL EN LA OPCIÓN "ABRIR PRODUCTOS EN LÍNEA".  
*LO PUEDE ADQUIRIR CON SU CUENTA DE AHORROS.*

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: ABRIL /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$58,181,648.06
Más Créditos	\$3,245,053.44
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$61,426,701.50
Saldo Promedio	\$60,773,704.06
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
07 04	\$ 3,240,070.00+	3816	Abono Por Pago De Proveedores	Host to Host
30 04	\$ 4,983.44+	0000	Rendimientos Financieros.	

## ¿QUIERE PROTEGER SU VIDA Y/O SUS BIENES?

SI LO DESEA, ASEGÚRESE INGRESANDO A TRAVÉS DEL  
APP DAVIVIENDA MÓVIL EN LA OPCIÓN "ABRIR PRODUCTOS EN LÍNEA".  
*LO PUEDE ADQUIRIR CON SU CUENTA DE AHORROS.*

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



## CUENTA DE AHORROS

0061 0072 1270

INFORME DEL MES: MAYO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$61,426,701.50
Más Créditos	\$12,966,024.42
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$74,392,725.92
Saldo Promedio	\$67,593,285.98
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

**EXTRACTO CUENTA DE AHORROS**

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
06 05	\$ 3,240,070.00+	9968	Abono Bco BANCOLOMBI 000000860004922	PROCESOS ACH
21 05	\$ 9,720,209.00+	0297	Abono Bco BANCOLOMBI 000000860004922	PROCESOS ACH
31 05	\$ 5,745.42+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



PROGrame el pago de sus servicios públicos y privados y olvídense de las filas.  
 Con su cuenta de ahorros, puede crear bolsillos que lo ayudarán  
 a cumplir sus metas de ahorro.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: JUNIO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$74,392,725.92
Más Créditos	\$6,100.20
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$74,398,826.12
Saldo Promedio	\$74,392,725.92
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
30 06	\$ 6,100.20+	0000	Rendimientos Financieros.	



PROGrame EL PAGO DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y OLvíDESE DE LAS FILAS.  
CON SU CUENTA DE AHORROS, PUEDE CREAR BOLSILLOS QUE LO AYUDARÁN  
A CUMPLIR SUS METAS DE AHORRO.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H.01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: JULIO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM

Saldo Anterior	\$74,398,826.12
Más Créditos	\$5,846.25
Menos Débitos	\$7,160,000.00
Nuevo Saldo	\$67,244,672.37
Saldo Promedio	\$68,779,471.28
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
04 07	\$ 10,000.00-	8807	Retiro en Cajero Automatico.	FARMATODO VILLA DEL PRADO
06 07	\$ 70,000.00-	9218	Retiro en Cajero Automatico.	EL VIVERO BQUILLA
07 07	\$ 700,000.00-	9030	Retiro en Cajero Automatico.	PRINCIPAL STA MARTA
07 07	\$ 700,000.00-	9034	Retiro en Cajero Automatico.	PRINCIPAL STA MARTA
07 07	\$ 700,000.00-	9038	Retiro en Cajero Automatico.	PRINCIPAL STA MARTA
07 07	\$ 80,000.00-	2978	Retiro en Cajero Automatico.	CL93 BQUILLA MOVIL
08 07	\$ 700,000.00-	6565	Retiro en Cajero Automatico.	SEMINARIO BAQUILLA
08 07	\$ 700,000.00-	6567	Retiro en Cajero Automatico.	SEMINARIO BAQUILLA
08 07	\$ 700,000.00-	2123	Retiro en Cajero Automatico.	COUNTRY PLAZA BQUILL
08 07	\$ 700,000.00-	2125	Retiro en Cajero Automatico.	COUNTRY PLAZA BQUILL
08 07	\$ 700,000.00-	2127	Retiro en Cajero Automatico.	COUNTRY PLAZA BQUILL
08 07	\$ 700,000.00-	2129	Retiro en Cajero Automatico.	COUNTRY PLAZA BQUILL
08 07	\$ 700,000.00-	2131	Retiro en Cajero Automatico.	COUNTRY PLAZA BQUILL



PROGrame el pago de sus servicios públicos y privados y olvídense de las filas.  
 Con su cuenta de ahorros, puede crear bolsillos que lo ayudarán  
 a cumplir sus metas de ahorro.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA

CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
31 07	\$ 5,846.25+	0000	Rendimientos Financieros.	



# DAVIVIENDA



H01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: AGOSTO /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$67,244,672.37
Más Créditos	\$7,166,123.79
Menos Débitos	\$9,500,000.00
Nuevo Saldo	\$64,910,796.16
Saldo Promedio	\$62,741,752.66
Saldo Total Bolsillo	\$0.00

### EXTRACTO CUENTA DE AHORROS

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
06 08	\$ 9,500,000.00-	9073	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	BTA CHAPINERO
17 08	\$ 7,160,000.00+	0007	Reint Reclamac Fraude Canales Virt	BTA PROCESOS ESP.
20 08	\$ 790.75+	2877	Aju Cobro Cuot Manej Tarjeta Debito	BTA PROCESOS ESP.
31 08	\$ 5,333.04+	0000	Rendimientos Financieros.	

## APRECIADO CLIENTE, LAS TARIFAS DE SUS PRODUCTOS CAMBIARÁN A PARTIR DEL 1 DE NOVIEMBRE DE 2021.



Consúltelas **a partir del 17 de septiembre** de 2021 en  
[www.davivienda.com/Información adicional/ Tasas y tarifas.](http://www.davivienda.com/Información%20adicional/Tasas%20y%20tarifas)

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Qualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davivienda.com

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



## CUENTA DE AHORROS

0061 0072 1270

INFORME DEL MES: SEPTIEMBRE /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$64,910,796.16
Más Créditos	\$5,322.68
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$64,916,118.84
Saldo Promedio	\$64,910,796.16

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
30 09	\$ 5,322.68+	0000	Rendimientos Financieros.	



PROGrame EL PAGO DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y OLvíDESE DE LAS FILAS.  
 CON SU CUENTA DE AHORROS, PUEDE CREAR BOLSILLOS QUE LO AYUDARÁN  
 A CUMPLIR SUS METAS DE AHORRO.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Este producto cuenta con seguro de depósitos  
 Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.  
 Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 6092013 Fax: 4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davienda.com  
 Para mayor información en [www.davienda.com](http://www.davienda.com)



# DAVIVIENDA



## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: OCTUBRE /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$64,916,118.84
Más Créditos	\$5,391.74
Menos Débitos	\$9,200,000.00
Nuevo Saldo	\$55,721,510.58
Saldo Promedio	\$63,432,247.87

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
27 10	\$ 9,200,000.00-	9085	Retiro Efectivo con Talonario Oficina	BTA CHAPINERO
31 10	\$ 5,391.74+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



PROGrame el pago de sus servicios públicos y privados y olvídense de las filas.  
 Con su cuenta de ahorros, puede crear bolsillos que lo ayudarán  
 a cumplir sus metas de ahorro.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

Este producto cuenta con seguro de depósitos  
 Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.  
 Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 601-6092013 Fax: 601-4829715 Correo Electrónico:  
 defensordelcliente@davivienda.com  
 Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



## CUENTA DE AHORROS

0061 0072 1270

INFORME DEL MES: NOVIEMBRE /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$55,721,510.58
Más Créditos	\$4,569.16
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$55,726,079.74
Saldo Promedio	\$55,721,510.58

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
30 11	\$ 4,569.16+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



PROGrame EL PAGO DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y OLvíDESE DE LAS FILAS.  
 CON SU CUENTA DE AHORROS, PUEDE CREAR BOLSILLOS QUE LO AYUDARÁN  
 A CUMPLIR SUS METAS DE AHORRO.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

Este producto cuenta con seguro de depósitos  
 Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.  
 Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 601-6092013 Fax: 601-4829715 Correo Electrónico:  
 defensordelcliente@davivienda.com  
 Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



## CUENTA DE AHORROS

0061 0072 1270

INFORME DEL MES: DICIEMBRE /2021

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$55,726,079.74
Más Créditos	\$4,736.71
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$55,730,816.45
Saldo Promedio	\$55,726,079.74

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
31 12	\$ 4,736.71+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



PROGRAME EL PAGO DE SUS SERVICIOS PÚBLICOS Y PRIVADOS Y OLVIDESE DE LAS FILAS.  
 CON SU CUENTA DE AHORROS, PUEDE CREAR BOLSILLOS QUE LO AYUDARÁN  
 A CUMPLIR SUS METAS DE AHORRO.

**ADEMÁS, USE SU TARJETA DÉBITO Y APROVECHE SUS BENEFICIOS.**

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 601-6092013 Fax: 601-4829715 Correo Electrónico: [defensordelcliente@davivienda.com](mailto:defensordelcliente@davivienda.com)

Para mayor información en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)



# DAVIVIENDA



H.01

## CUENTA DE AHORROS 0061 0072 1270

INFORME DEL MES: ENERO /2022

Apreciado Cliente

**LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**

leonor.moreno255@gmail.com

Saldo Anterior	\$55,730,816.45
Más Créditos	\$4,737.11
Menos Débitos	\$0.00
Nuevo Saldo	\$55,735,553.56
Saldo Promedio	\$55,730,816.45

Fecha	Valor	Doc.	Clase de Movimiento	Oficina
31 01	\$ 4,737.11+	0000	Rendimientos Financieros.	

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA



**LA IMPORTANCIA DEL AHORRO  
SE VE EN UN FUTURO MÁS FELIZ,  
CONSTRÚYALO CON SUS CUENTAS DE AHORRO  
Y CORRIENTE DAVIVIENDA.**

Este producto cuenta con seguro de depósitos

Cualquier diferencia con el saldo, favor comunicarla a nuestra revisoría fiscal KPMG Ltda. A.A. 77859 de Bogotá.

Recuerde que usted también cuenta con nuestro Defensor del Consumidor Financiero: Carlos Mario Serna Dirección: Calle 72 No. 6 - 30 Piso 18 en Bogotá. PBX: 601-6092013 Fax: 601-4829715 Correo Electrónico: defensordelcliente@davienda.com

Para mayor información en [www.davienda.com](http://www.davienda.com)

Bogotá, 17 de agosto 2021

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
leonor.moreno255@gmail.com

Asunto: Transacciones en cuenta de ahorros y tarjetas de créditos desconocida.  
No. de radicación en Davivienda: 1-24515004212  
Fecha de radicación en Davivienda: 12 de agosto 2021  
Lugar Radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. Una vez analizado los antecedentes y de acuerdo a los hechos manifestados en su comunicación, en los cuales desconoce las siguientes transacciones en su cuenta de ahorros terminada en 1270 y la solicitud de 2 tarjetas móviles le informamos lo siguiente:

Fecha	Tipo de transacción	Cajero	Valor
4/07/2021	Retiro programado en ATM	Farmatodo Villa del Prado	\$ 10.000,00
6/07/2021	Retiro programado en ATM	Vivero Barranquilla	\$ 70.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Calle 93 Barranquilla	\$ 80.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
7/07/2021	Retiro programado en ATM	Principal Santa Marta	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Seminario Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Seminario Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
8/07/2021	Retiro programado en ATM	Country Plaza Barranquilla	\$ 700.000,00
<b>Total</b>			<b>\$ 7.160.000,00</b>

FECHA	Producto	No. de Producto	Cupo	Estado
06/08/2021	Tarjeta de Crédito Móvil	5471300091946114	\$ 1.500.000,00	Cancelada
06/08/2021	Tarjeta de Crédito Móvil	4559860095571182	\$ 1.500.000,00	Cancelada

Con respecto a lo sucedido en su caso informamos que el 4 de julio fueron actualizados sus datos personales, a través de un código OTP enviado al celular No. 3115648522 el cual usted reconoce como propio. Cambiando su número celular por el 3003898808 este proceso notificado a los dos números de celular.

Por lo anterior, nos permitimos citar el concepto de La Superintendencia Financiera de Colombia a través del Concepto 2018085479-002 del 17 de julio de 2018 hizo mención a un mecanismo fuerte de autenticación, como lo son los códigos OTP al indicar:

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

*“(…) el código “OTP (One Time Password), en combinación con un segundo factor de autenticación”, es uno de los mecanismos fuertes de autenticación previsto en el numeral 2.2.6.3. del Capítulo I, Título II de la Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 (Circular Básica Jurídica), consistente en un código temporal que llega al celular del consumidor financiero a través de mensaje de texto SMS, para que de manera segura pueda realizar sus operaciones bancarias (retiros, consultas, pagos y transferencias) a través de Internet o de la aplicación para teléfonos móviles (APP). Este código solo tiene un único uso y vigencia de unos pocos minutos (lo que defina cada entidad); no sirve para realizar otras operaciones posteriores, aunque éstas se realicen el mismo día, por lo que cada operación necesita su propio OTP (...)”*

No obstante lo anterior, Banco Davivienda le informa que su reclamación se atiende de forma **FAVORABLE**, realizando el reintegro de 13 transacciones desconocidas realizadas del 04 al 08 de julio de 2021 por un valor total \$7.160.000,00, más los intereses causados desde el retiro de los recursos hasta el 17 de agosto cuando realizamos el reintegro a su cuenta de ahorros, así mismo informamos que la tarjeta de crédito terminada en 6114 fue cancelada el 18 de agosto de 2021 y la tarjeta Visa terminada en 1182 fue cancelada el 4 de agosto de 2021.

Con respecto a los hechos y peticiones de su comunicación realizamos las siguientes precisiones:

**Primero:** Con referencia al numeral tres de los hechos de su comunicación informamos que los correos registrados en esta imagen no se encuentran habilitados o se encuentran errados, motivo por el cual su petición no fue remitida con éxito a nuestra entidad previo a las transacciones objetadas en el mes de julio de 2021.

Le informamos que sus requerimientos serán recibidos a través de nuestra página oficial [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), o a través de nuestras líneas de atención 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 a nivel nacional y nuestras oficinas de servicio a nivel nacional.



**Segundo:** Con respecto a las tarjetas de crédito móviles Visa y MasterCard relacionadas en la parte inicial de esta comunicación se encuentra en proceso de cancelación (MasterCard), así mismo fue solicitada la eliminación de estos productos ante los operadores de información Datacrédito y Cifin.

Dichos productos fueron solicitados y notificados posterior a la actualización de su número de celular mediante códigos OTP, razón por la cual el proceso digital fue exitoso de acuerdo al establecido para la solicitud y aprobación de estas tarjetas de créditos móviles, donde nuestros clientes pueden disfrutar de forma inmediata de los productos de forma virtual, sin embargo su dirección de correspondencia no fue modificada razón por la cual llegaron a su domicilio los plásticos físicos de las tarjetas objeto de esta reclamación, aclaramos que las tarjetas de crédito y la cuenta de ahorros son productos independientes y el medio transaccional es único para cada producto. a continuación ampliamos la información de estos productos.



### Condiciones para acceder al producto

- ✓ Ser mayor de edad.
- ✓ Contar con la información personal actualizada en el Banco.
- ✓ Poseer ingresos iguales o superiores a: 1 Salario mínimo mensual legal Vigente.
- ✓ Diligenciar la información solicitada a través de la aplicación.

### Documentación Requerida

- ✓ No requiere documentación soporte de ingresos.
- ✓ Ingrese al App Davivienda
- ✓ Si cuenta con productos en el Banco:
- ✓ Ingrese con su clave virtual (si no posee clave virtual, realice la autogestión y asigne su clave a través del App o comuníquese con un asesor en Bogotá al 3383838, en otras ciudades de Colombia al 018000123838).
- ✓ Ingrese a Consultas
- ✓ Diríjase a la opción “Abrir productos en línea”
- ✓ Escoja la opción “Tarjeta Móvil”
- ✓ Sigas las instrucciones
- ✓ Una vez terminado el proceso recuerde conservar los datos otorgados para realizar compras no presenciales de inmediato, en caso de que requiera recordarlos en la aplicación Davipay puede recordar los datos de su tarjeta.
- ✓ El código CVV será entregado de manera segura.
- ✓ Su Tarjeta Móvil quedará activa en Davipay y lista para usar en los comercios afiliados. Descargue la aplicación y empiece a disfrutar de sus compras.

**Tercero:** Después de validado su historial evidenciamos que el 4 de agosto fue cancelada la tarjeta Visa terminada en 1182, así mismo por política de seguridad Banco Davivienda no solicita la entrega de las tarjeta físicas para el cambio o novedades de cancelación en este tipo de producto

Con referencia al direccionamiento de su reclamación a través del Call Center y nuestros canales digitales, informamos que Banco Davivienda se preocupa por la salud de nuestros clientes y nuestros funcionarios razón por la cual hemos ampliado y fortalecido nuestra Red de atención no presencial con el fin de evitar contagios debido a la situación actual de nuestro país asociada al COVID -19.

**Cuarto:** Ahora bien, con referencia al evento mencionado hace año y medio en su comunicación es importante resaltar que cada evento se debe evaluar de forma independiente y de acuerdo a las condiciones propias para cada una de las reclamaciones, adjuntamos copia de las respuestas emitidas para su validación.

**Quinto:** Teniendo en cuenta la actualización de datos registrada el 4 de julio donde este cambio de número de celular no fue desconocido de su parte, informamos que las alertas presentadas en su cuenta fueron notificadas al número terminado en 8808.

El Defensor del Consumidor Financiero designado por **Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita** es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

**Sexto:** Es importante mencionar que en un evento de fraude el cliente y Banco Davivienda son víctimas toda vez, que a través de su número de celular 3115648522 fue actualizada su información personal y posteriormente programados los retiros, no obstante no es Banco Davivienda quien se apropia de sus recursos sino terceros no identificado.

Teniendo en cuenta que se trata de la presunta comisión de un delito, son las autoridades penales quienes están encargadas de establecer la ocurrencia del ilícito y calificar la conducta. De igual manera, de determinar las responsables de la misma a través de las investigaciones que se realicen de conformidad con en el Código de Procedimiento Penal. Así las cosas, nuestra entidad estará atenta de las solicitudes que realicen los respectivos entes de investigación para esclarecer los hechos objetos de su petición previo al cumplimiento de los requisitos legales.

**Séptimo:** De acuerdo con lo manifestado y después de los hechos ocurridos en julio y agosto informamos que Banco Davivienda realizó los siguientes ajustes:

- a) Se realizó la devolución de los recursos retirados en su cuenta de ahorros el 17 de agosto de 2021
- b) Se reconoce el interés generado entre el retiro de los recursos y la devolución, dicho ajuste lo puede evidenciar el día 20 de agosto de 2021.
- c) Cancelación de las tarjetas 5471300091946114 y 4559860095571182.
- d) Bloqueo de la clave virtual para el ingreso a nuestros canales virtuales App Transaccional y [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
- e) Se notifica al área de monitoreo alertar transacciones virtuales en su perfil transaccional para mitigar otro de evento de fraude.

**Octavo:** El desbloqueo controlado de su cuenta terminada en 1270 fue exitoso permitiéndole realizar el 6 de agosto un retiro especial en caja por valor de \$9.500.000,00 en la oficina 0061 Chapinero.

Sobre el bloqueo de la tarjeta Visa le informamos que para esta fecha se encontraba cancelada y con respecto a la solicitud del bloqueo de la tarjeta MasterCard se encuentra en investigación interna.

**Noveno:** Banco Davivienda lamenta los inconvenientes que esta situación le género.

**Decimo:** Con referencia a los extractos de su cuenta de ahorros reenviamos la información enviada el pasado 18 de junio en atención a la reclamación No. 1-23497237345.

**Décimo primero:** Como fue informado en el punto séptimo de esta comunicación, usted fue incluida en un proceso especial de monitoreo para prevenir y alertar este tipo de acciones delincuenciales, de otra parte ratificamos que el medio transaccional asociado a su cuenta es el talonario.

**Décimo Segundo:** Aclaremos que la compra efectuada en la tarjeta de crédito MasterCard terminada en 6614 por valor de \$ 1.478.400, será ajustada y el producto cancelado toda vez que no reconoce el producto como propio.

**Décimo Tercero:** La actualización de datos es un proceso realizado a través de mensajes OTP, motivo por el cual no hay lugar al audio solicitado. Con referencia a la compra realizada con la tarjeta de crédito en Homecenter virtual, informamos que el registro fílmico y la factura de venta solicitada son propiedad de establecimiento de comercio y no de Banco Davivienda, en tal sentido nosotros no realizamos custodia de estos registros y/o documentos.

**Décimo Cuarto:** De manera cordial la invitamos a acercarse a nuestra oficina de servicio Chapinero el a partir del próximo 24 de agosto con la finalidad que visualizar los registros fílmicos de los retiros objetados en compañía de uno de nuestros funcionarios.

**Décimo Quinto:** Ratificamos la información suministrada en el numeral primero donde los siguientes correos no son direcciones habilitadas y se encuentran erradas para presentar solicitudes o requerimientos por parte de nuestros clientes.

Por lo anterior, por lo cual la invitamos utilizar los canales habilitados donde uno de nuestros asesores le informará un número de radicado con el cual le puedes hacer seguimiento. Como son: [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), líneas del Call center y oficinas a nivel nacional

contactenos@davivienda.com;                      cvirtual@davivienda.com;  
c.virtual@davivienda.com;                      mgsoto@davivienda.com;  
dirquiroya@davivienda.com;                      cliente@davivienda.com;  
atencionalcliente@davivienda.com

**Décimo Sexto:** Informamos que hemos realizado la notificación de su caso al área de seguridad Para que se realice un bloqueo especial evitando que se apartaren productos presenciales a través de nuestras oficinas de servicio y ratificamos el bloqueo virtual mencionado anteriormente.

**Décimo Séptimo** Por último, con referencia a los daños y perjuicios reclamados por la suma de \$35.000.000,00 estimados por usted así como lo referente a las presuntas costas del proceso, al respecto le manifestamos que el Banco no está facultado para pronunciarse en el tema, teniendo en cuenta que dicho asunto es resuelto en un proceso judicial mediante la Autoridad Competente.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

DLEANDRO

Bogotá, 24 de agosto 2021

**DAV 2150070**

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
leonor.moreno255@gmail.com

Asunto:	Reclamación en cuenta de ahorros
No. de radicación en Davivienda:	1-24603701917 / 1-24603484400
No. de radicación Ente	2021165089-011-000 / 2021165089-018-000
Fecha de radicación en Davivienda:	20 de agosto 2021
Lugar Radicación:	Superintendencia Financiera de Colombia.

Reciba un cordial saludo de Davivienda. De acuerdo con sus nuevos requerimientos, le informamos lo siguiente:

Después de verificados los antecedentes de su caso reiteramos la información brindada como respuesta a los siguientes radicados: 1) No. 1-24515004212 por la acción de tutela interpuesta en el JUZGADO 1 PENAL MUNICIPAL. Enviada el 18 de agosto de 2021 2) radicado No. 1-24603834902 por la reclamación realizada ante la Superintendencia Financiera de Colombia, enviada el 20 de agosto al correo electrónico leonor.moreno255@gmail.com.

Frente a las peticiones reiterativas y sustentados en la ley LEY 1755 DE 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición artículo 19, le informamos que las peticiones realizadas en su comunicación fueron atendidas, mediante las respuestas referenciadas en el numeral 1 y dos del párrafo anterior, las cuales adjuntamos para su validación.

Sobre la actualización de datos y Solicitud de productos, actualmente usted tiene los canales virtuales bloqueados y se mantiene la restricción especial sobre su número de cedula para transacciones no presentes y la apertura de productos.

Con referencia a la protección de datos informamos que Banco DAVIVIENDA S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que hace parte del Grupo Empresarial liderado por Grupo Bolívar S.A. En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales", los cuales son de cumplimiento de nuestros funcionarios a nivel general, por lo anterior, el Banco no tiene conocimiento y no puede pronunciar frente al siguiente comentario citado en su comunicación.

*"En el mercado negro y criminal, dicen personas, se consiguen duplicados de cédula, bases de datos de bienes y de ahorros y cuentas corrientes, en lo cual podrían estar implicados los funcionarios de bancos, superfinanciera y supernotariado"*

Así mismo, aclaramos que la actualización de datos mediante las cual se autorizaron las operaciones reintegradas fue realizada a través de nuestros canales virtuales, en tal sentido, es importante mencionar que en este proceso no intervienen ninguno de nuestros funcionarios, toda vez que la autenticación fue realizada con Códigos OTP.

De otra parte, las pólizas contratadas por el Banco para el desarrollo de su actividad guardan el carácter de Reserva comercial y reiteramos que su reclamación fue atendida de forma FAVORABLE, en virtud de lo informado en las comunicaciones anteriores.

Con respecto a los mensajes de OTP, aclaramos que el número notificado sobre el cambio fue el terminado en 8808 y el número anterior terminado en 5727, el cual reconoce como propio en su comunicación, adjuntamos información del log que reposa en nuestro sistema.

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el **Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita** es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Número	Fecha-estado	Estado	Descripción	Operador
57313595777	04/07/2021 09:49	Entregado a la red	Usted actualizó exitosamente sus datos en Davivienda. Realice todas sus transacciones a través de www.davivienda.com y App Davivienda Móvil - Hora: 09:49:37	Virgin
573003898888	04/07/2021 09:49	Entregado a la red	Usted actualizó exitosamente sus datos en Davivienda. Realice todas sus transacciones a través de www.davivienda.com y App Davivienda Móvil - Hora: 09:49:37	Ugo

Con referencia a los canales de comunicación mediante los cuales usted desea realizar sus peticiones quejas y reclamos se encuentran habilitados para todos nuestros clientes, sin embargo, teniendo en cuenta que usted manifiesta que todo lo desea realizar personalmente le informamos que nuestras oficinas de servicio se encuentra habilitadas para recibir su reclamación y le informarán un número de radicado con el cual usted puede hacer seguimiento.

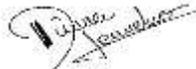
Ahora bien, informamos que Banco Davivienda tiene un amplio portafolio de productos el cual es ofrecido a nuestros clientes de acuerdo con sus necesidades y solicitudes, al tener un producto de ahorros no es causal de rechazo para la aprobación de productos de crédito, no obstante lo anterior mediante las comunicaciones citadas fue informado la cancelación de las tarjetas que no reconoce y sus respectivas reexpediciones, así como el procedimiento establecido la aprobación de tarjetas móviles.

Finalmente, la invitamos de manera cordial a consultar su saldo en nuestras oficinas de servicio o en su próximo extracto. Toda vez que, los recursos objetados fueron depositados en su cuenta terminada en 1270.

- a) Certificamos el reintegro realizado el 17 de agosto de 2021 sobre las 21:46 por valor de \$7.160.000,00 correspondiente a los retiros desconocidos.
- b) Certificamos el reintegro de los intereses causados en cada uno de los retiros hasta el 20 de agosto sobre las 21:04 por valor de \$790,75.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

DLEANDRO

Bogotá, 24 de agosto 2021

**DAV 2150070**

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
leonor.moreno255@gmail.com

Asunto:	Reclamación en cuenta de ahorros
No. de radicación en Davivienda:	1-24603701917 / 1-24603484400
No. de radicación Ente	2021165089-011-000 / 2021165089-018-000
Fecha de radicación en Davivienda:	20 de agosto 2021
Lugar Radicación:	Superintendencia Financiera de Colombia.

Reciba un cordial saludo de Davivienda. De acuerdo con sus nuevos requerimientos, le informamos lo siguiente:

Después de verificados los antecedentes de su caso reiteramos la información brindada como respuesta a los siguientes radicados: 1) No. 1-24515004212 por la acción de tutela interpuesta en el JUZGADO 1 PENAL MUNICIPAL. Enviada el 18 de agosto de 2021 2) radicado No. 1-24603834902 por la reclamación realizada ante la Superintendencia Financiera de Colombia, enviada el 20 de agosto al correo electrónico leonor.moreno255@gmail.com.

Frente a las peticiones reiterativas y sustentados en la ley LEY 1755 DE 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición artículo 19, le informamos que las peticiones realizadas en su comunicación fueron atendidas, mediante las respuestas referenciadas en el numeral 1 y dos del párrafo anterior, las cuales adjuntamos para su validación.

Sobre la actualización de datos y Solicitud de productos, actualmente usted tiene los canales virtuales bloqueados y se mantiene la restricción especial sobre su número de cedula para transacciones no presentes y la apertura de productos.

Con referencia a la protección de datos informamos que Banco DAVIVIENDA S.A. es una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, que hace parte del Grupo Empresarial liderado por Grupo Bolívar S.A. En cumplimiento de lo previsto en la Ley 1581 de 2012 "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de Datos Personales", los cuales son de cumplimiento de nuestros funcionarios a nivel general, por lo anterior, el Banco no tiene conocimiento y no puede pronunciar frente al siguiente comentario citado en su comunicación.

*"En el mercado negro y criminal, dicen personas, se consiguen duplicados de cédula, bases de datos de bienes y de ahorros y cuentas corrientes, en lo cual podrían estar implicados los funcionarios de bancos, superfinanciera y supernotariado"*

Así mismo, aclaramos que la actualización de datos mediante las cual se autorizaron las operaciones reintegradas fue realizada a través de nuestros canales virtuales, en tal sentido, es importante mencionar que en este proceso no intervienen ninguno de nuestros funcionarios, toda vez que la autenticación fue realizada con Códigos OTP.

De otra parte, las pólizas contratadas por el Banco para el desarrollo de su actividad guardan el carácter de Reserva comercial y reiteramos que su reclamación fue atendida de forma FAVORABLE, en virtud de lo informado en las comunicaciones anteriores.

Con respecto a los mensajes de OTP, aclaramos que el número notificado sobre el cambio fue el terminado en 8808 y el número anterior terminado en 5727, el cual reconoce como propio en su comunicación, adjuntamos información del log que reposa en nuestro sistema.

El Defensor del Consumidor Financiero designado por **Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita** es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Número	Fecha-estado	Estado	Descripción	Operador
57313595777	04/07/2021 09:49	Entregado a la red	Usted actualizó exitosamente sus datos en Davivienda. Realice todas sus transacciones a través de <a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a> y App Davivienda Móvil - Hora: 09:49:37	Virgin
573003898888	04/07/2021 09:49	Entregado a la red	Usted actualizó exitosamente sus datos en Davivienda. Realice todas sus transacciones a través de <a href="http://www.davivienda.com">www.davivienda.com</a> y App Davivienda Móvil - Hora: 09:49:37	Ugo

Con referencia a los canales de comunicación mediante los cuales usted desea realizar sus peticiones quejas y reclamos se encuentran habilitados para todos nuestros clientes, sin embargo, teniendo en cuenta que usted manifiesta que todo lo desea realizar personalmente le informamos que nuestras oficinas de servicio se encuentra habilitadas para recibir su reclamación y le informarán un número de radicado con el cual usted puede hacer seguimiento.

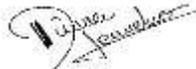
Ahora bien, informamos que Banco Davivienda tiene un amplio portafolio de productos el cual es ofrecido a nuestros clientes de acuerdo con sus necesidades y solicitudes, al tener un producto de ahorros no es causal de rechazo para la aprobación de productos de crédito, no obstante lo anterior mediante las comunicaciones citadas fue informado la cancelación de las tarjetas que no reconoce y sus respectivas reexpediciones, así como el procedimiento establecido la aprobación de tarjetas móviles.

Finalmente, la invitamos de manera cordial a consultar su saldo en nuestras oficinas de servicio o en su próximo extracto. Toda vez que, los recursos objetados fueron depositados en su cuenta terminada en 1270.

- a) Certificamos el reintegro realizado el 17 de agosto de 2021 sobre las 21:46 por valor de \$7.160.000,00 correspondiente a los retiros desconocidos.
- b) Certificamos el reintegro de los intereses causados en cada uno de los retiros hasta el 20 de agosto sobre las 21:04 por valor de \$790,75.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

DLEANDRO

Bogotá, 6 de septiembre 2021

**DAV 2153691**

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
leonor.moreno255@gmail.com

Asunto:	Reclamación extracto Bancario
No. de radicación en Davivienda:	1-24801205981
No. de radicación Ente	2021186070-007-000
Fecha de radicación en Davivienda:	1 de septiembre 2021
Lugar Radicación:	Superintendencia Financiera de Colombia

Reciba un cordial saludo de Davivienda. De acuerdo con su nueva reclamación realizada ante la Superintendencia Financiera de Colombia le informamos lo siguiente:

De conformidad con lo establecido en la ley LEY 1755 DE 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición nos permitimos citar el siguiente artículo 19 de esta misma ley:

*“**Artículo 19.** Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

*Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición*

Con referencia al extracto enviado sobre la tarjeta terminada en 6114 le fue enviado, toda vez que, el proceso de envío de extractos es un proceso masivo realizado por el Banco. En dicho documento puede evidenciar los ajustes certificados en comunicaciones anteriores sobre la tarjeta MasterCard. Ofrecemos disculpas ya que este documento es el único generado por el sistema y el último toda vez que el producto fue cancelado.

Las demás peticiones se consideran reiterativas y adjuntamos las siguientes respuestas en las cuales fueron atendidas sus pretensiones No. -24756945751, 1-24756988877, 1-24801205981, 1-24603834902, 1-24603484400, 1-24603701917, 1-24515004212, 1-24514963043, 1-24279914490, 1-23863875636, 1-23857124595, 1-23497237345 y 1-23336608628, donde Banco Davivienda se ha pronunciado de forma clara y a cada una de sus peticiones por los mismos hechos ocurridos en el mes de julio y agosto, dentro de estas respuestas mediante la respuesta identificada con el radicado No.1-24515004212 fue atendida la reclamación fechada con 4 de agosto.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

  
BANCO DAVIVIENDA S.A.

DLEANDRO

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Certificación

70909

22

**Personería**  
**de Bogotá, D. C.**  
Al servicio de la ciudad



11

PERSONERIA DE BOGOTA 17-05-2018 12:13:46  
Al Contestar Cite Este Nr.:2018EE799748 O 1 Fol:1 Anex:2  
**ORIGEN:** Origen: Sd:8539 - GRUPO REQUERIMIENTO CIUDADANO/SAN  
**DESTINO:** Destino: SEÑORES/BANCO DAVIVIENDA S. A  
**ASUNTO:** Asunto: SINPROC-492432,2018  
**OBS:** Obs.: ALEJANDR SOTO

Bogotá D.C.,

Señores  
**BANCO DAVIVIENDA S.A.**  
Av. El Dorado No. 68 C-61 Piso 10. Sucursal principal  
Ciudad

**Asunto:** Radicado SINPROC 492432 de 2018  
(Cite este número para contestar)

Respetado Doctor

Con el presente acudo respetuosamente a su Despacho con la finalidad de correr traslado de la petición relacionada en el asunto, misma que suscribe la ciudadana **LEONOR MARIA MORENO ORTIZ**, toda vez que es usted quien tiene la competencia y de suyo la facultad legal de respuesta. Lo anterior, atendiendo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA) y demás normas concordantes del Ordenamiento Jurídico Estatal Vigente.

Así mismo, preciso indicarle que de manera concomitante con el traslado de la petición por competencia, se informó al peticionario la acción adoptada adjuntando copia de este oficio.

Finalmente, recomiendo a **Banco Davivienda S.A.**, que en cumplimiento a la Ley en cita, solicitamos su amable colaboración con el objeto de surtir respuesta de fondo al peticionario, en los términos establecidos en la norma ibídem, que correrán para su despacho a partir del día siguiente a la recepción de este traslado.

Cordialmente;

**ALVARO SANCHEZ CALVERA**  
Responsable Grupo de Gestión Requerimientos Ciudadanos

**DAVIVIENDA**  
RECIBIDO TORRE BOLIVAR  
21 MAY 2018  
PENDIENTE VERIFICACIÓN  
Vo. Bo. \_\_\_\_\_ HORA \_\_\_\_\_

Anexo: 2 folios  
Proyectó. Alejandro Soto Contratista

**DAVIVIENDA**  
51960202  
Impreso por Damasa de Colombia S.A.  
9706



Fecha de solicitud: 09/05/2018 01:21 PM

**DATOS DEL POSIBLE AFECTADO**

Tipo Documento - Identificación: CEDULA DE CIUDADANIA - 41595008	Nombres: LEONOR MARÍA MORENO ORTIZ
Dirección para notificación: CALLE 59 # 18 - 33	Teléfono(s): 3115648522 0000000
Localidad: TEUSAQUILLO	Correo Electrónico: leonagrace2@hotmail.com
Nacionalidad: COLOMBIA	
Fecha de Nacimiento: 19/08/2018	Género: FEMENINO
Características del Afectado: Ninguno	Autorizó respuesta/información sobre la gestión via email?: NO

**DATOS DEL PETICIONARIO**

Tipo Documento - Identificación: SIN REGISTRO - SIN REGISTRO	Nombres: SIN REGISTRO
Dirección para notificación: SIN REGISTRO	Teléfono(s): SIN REGISTRO
Localidad: SIN REGISTRO	Correo Electrónico: SIN REGISTRO
Nacionalidad: SIN REGISTRO	

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Forma de Ingreso: Escrito - Cordis	Tipo de Petición: PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR
Objeto/Motivo: FECHA RADICACIÓN: 07/05/2018 03:10 PM	

ANEXOS: 0

ASUNTO: EXTRACTOS PORTAFOLIO DAVIVIENDA

OBSERVACIONES: CORREO INSTITUCIONAL

Tema: N/A / ACCIONES CONSTITUCIONALES / ORIENTACIÓN JURÍDICA / DERECHOS DE PETICIÓN

*Guía para la presentación o gestión de derechos de petición, solicitudes, quejas, denuncias o reclamos a las autoridades públicas, organizaciones e instituciones privadas y personas naturales, peticiones a particulares o personas privadas, orientación al ciudadano en la formulación de recursos en la vía gubernativa, expropiaciones administrativas, Agotamiento vía gubernativa. Motivos de interés general o particular.*

Respuesta / Descripción de las acciones: PARA SU RESPECTIVO TRAMITE.

Dependencia que radica: GRUPO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS	Entidad relacionada: SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA
Tipo de Gestión: SIN REGISTRO	Priorización de la Respuesta: ORDINARIA
Documento Anexado: NO REGISTRA DOCUMENTOS	Dependencia competente: GRUPO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Registrado por: COORDINADOR GRUPO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

Dependencia: GRUPO REQUERIMIENTOS CIUDADANOS

\_\_\_\_\_  
Firma Ciudadano

\_\_\_\_\_  
Firma Funcionario

24

# Re: Extractos Portafolio Banco Davivienda 20180430

Leonor Moreno

lun 07/05/2018 12:25

PERSONERIA DE BOGOTA 07-05-2018 03:10:0  
2018ER432432 0 1 Fo1:1 Anex:0  
Origen: /LEONOR MORENO Destino:  
GRUPO REQUERIMIENTO CIUDADA

Para: Davivienda S.A <bancodavivienda@davivienda.com>; contactenos@davivienda.com <contactenos@davivienda.com>; Correo Institucional <institucional@personeriabogota.gov.co>;

MJC

BOGOTA, MAYO 7 DE 2018

SEÑORES DAVIVIENDA, CORDIAL SALUDO. AMABLEMENTE LES PIDO EL FAVOR DE INFORMARME, ¿EFECTUARON CONSIGNACION DE \$2750.000 ENTRE EL 01 Y 07 DE MAYO en mi cuenta terminada en 1270???. NO HE RECIBIDO SU REPORTE.

CON GRATITUD, LEONOR MORENO TEL 347 49 63 FAVOR RESPONDER A ESTE MISMO CORREO, DONDE RECIBI EL EXTRACTO DE ABRIL 2018

---

De: Leonor Moreno <leonagrace2@hotmail.com>  
Enviado: lunes, 7 de mayo de 2018 12:24 p.m.  
Para: Davivienda S.A  
Asunto: Re: Extractos Portafolio Banco Davivienda 20180430

BOGOTA, MAYO 7 DE 2018

SEÑORES DAVIVIENDA, CORDIAL SALUDO. AMABLEMENTE LES PIDO EL FAVOR DE INFORMARME, ¿EFECTUARON CONSIGNACION DE \$2750.000 ENTRE EL 01 Y 07 DE MAYO en mi cuenta terminada en 1270???. NO HE RECIBIDO SU REPORTE.

CON GRATITUD, LEONOR MORENO TEL 347 49 63 FAVOR RESPONDER A ESTE MISMO CORREO, DONDE RECIBI EL EXTRACTO DE ABRIL 2018

---

De: Davivienda S.A <bancodavivienda@davivienda.com>  
Enviado: sábado, 5 de mayo de 2018 10:03 p.m.  
Para: LEONAGRACE2@HOTMAIL.COM  
Asunto: Extractos Portafolio Banco Davivienda 20180430



Apreciado (a) LEONOR

Adjunto enviamos el extracto de su producto terminado en 1270, para su verificación. La contraseña para abrir el archivo es el número de documento del

08 MAYO 2018  
*[Handwritten signature]*

Bogotá, 10 de Agosto 2021

**DAV 2146500**

Apreciado cliente  
**LEONOR MORENO ORTIZ**  
leonor.moreno255@gmail.com

Asunto:	Atención Solicitud
No. radicación en Davivienda:	1-24279914490
No. radicación Ente:	2021165089-001-000
Fecha radicación en Davivienda:	30 de Julio 2021
Lugar de radicación:	Superintendencia Financiera

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

De acuerdo a su inconformidad con la creación de una tarjeta de crédito sin su autorización, se procede a enviar la solicitud al área encargada, para lo cual le confirmamos que su tarjeta de crédito \*\*\*\*1182 se encuentra cancelada y se generó la novedad del envío del extracto de su cuenta al correo indicado en su petición, eliminando el que tenía registrado en el sistema.

Esperamos de esta forma haber dejado atendida su solicitud y estaremos dispuestos a resolver cualquier otra inquietud.

En Davivienda estamos dispuestos a asesorarlo en el buen manejo de sus productos. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Anexo: (0)

MCORAMIREZ

Bogotá, 10 de Junio 2021

**DAV 2130840**

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
leonagrace2@hotmail.com

Asunto:	Notificaciones
No. radicación Davivienda:	1-23336608628
No. Radicación ente:	2021120095-001-000
Fecha radicación en Davivienda:	31 de Mayo 2021
Lugar de radicación:	Superintendencia Financiera

Reciba un cordial saludo de Davivienda, en respuesta a la solicitud formulada ante Nuestra Entidad, informamos lo siguiente:

Contemplando su solicitud se realiza la verificación con nuestra área pertinente y se evidencia el uso correcto del producto ya que este está ligado a las notificaciones registradas a su celular u correo electrónico, es pertinente poder hacernos llegar las imágenes de los mensajes de texto u correo electrónico para poder avanzar en la investigación de lo sucedido y en su manera dar alcance a esta respuesta.

Reiteramos nuestro compromiso de atender de manera clara, sencilla y oportuna sus requerimientos, así mismo, agradecemos sus comentarios y sugerencias que nos ayudan a brindar siempre la mejor atención a clientes como usted.

En Davivienda estamos dispuestos a asesorarlo en el buen manejo de sus productos. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**  
Kjgoncol/ 1-23336608628

Bogotá, 12 de Julio de 2021

**DAV 2138568**

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
jcmob0313@hotmail.com

Asunto:	Solicitud de Información
No. radicación en Davivienda:	1-23863875636
No. radicación Ente:	2021120095-006-000
Fecha radicación en Davivienda:	02/07/2021
Lugar de radicación:	Superfinanciera

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

Una vez realizada la verificación correspondiente, se evidencia que su número celular por error estaba vinculado a otro cliente para recibir notificaciones transaccionales, por lo cual se genera el ajuste correspondiente.

Adicionalmente, se genera la validación respectiva, donde se evidencia que su cuenta N° 0550\*\*\*\*1270 se encuentra bloqueada.

Reiteramos nuestro compromiso de atender de manera clara, sencilla y oportuna sus requerimientos, razón por la cual ofrecemos excusas y lamentamos los inconvenientes causados, así mismo, agradecemos sus comentarios y sugerencias que nos ayudan a brindar siempre la mejor atención a clientes como usted.

En Davivienda estamos dispuestos a asesorarlo en el buen manejo de sus productos. Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al teléfono 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,



BANCO DAVIVIENDA S.A.

WTLARAMO

Bogotá, 13 de agosto 2021

Apreciado cliente  
LEONOR MARIA MORENO  
mateeh@hotmail.com

Asunto: Transacciones desconocidas  
No. radicación en Davivienda: 1-24514602057 - 1-24514963043  
Fecha radicación en Davivienda: 13 de agosto 2021  
Lugar de radicación: Canales de atención Davivienda

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, en el cual manifiesta no reconocer las transacciones efectuadas en su cuenta de ahorros terminada en \*\*\*\*1270 y tarjeta de crédito \*\*\*\*6114, relacionadas a continuación, le informamos lo siguiente:

Cuenta de ahorros \*\*\*\*1270:

Fecha	Cantidad de transacciones	Tipo de Transacción	Valor
04/07/2021	1	Retiro programado	\$ 10.000,00
06/07/2021	1	Retiro programado	\$ 70.000,00
07/07/2021	4	Retiro programado	\$ 2.100.000,00
08/07/2021	7	Retiro programado	\$ 4.980.000,00
<b>Total</b>			<b>\$ 7.160.000,00</b>

Tarjeta de crédito \*\*\*\*6114:

Fecha	Cantidad de transacciones	Tipo de Transacción	Valor
06/08/2021	1	Compra Homecenter	\$ 1.478.400,00

Para el ingreso al canal virtual fue necesario el uso de datos, que son de su exclusiva confidencialidad, responsabilidad y custodia: el número de identificación y su clave virtual; sin embargo, se pudo establecer que usted fue víctima de fraude a través de Internet como consecuencia de la captura de sus credenciales para el ingreso a nuestros canales.

No obstante lo anterior y aun cuando concluimos que no existieron fallas atribuibles al Banco que permitieran la materialización de estos hechos, decidimos atender su reclamación de manera favorable, teniendo en cuenta la excelente relación comercial que tiene con nosotros y la credibilidad que tenemos en nuestros clientes; dicho abono será realizado en sus productos así:

El Defensor del Consumidor Financiero designado por Davivienda es el Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo, y la Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Fecha de ajuste	Descripción	Producto ajustado	Valor
16/08/2021	Ajuste transacción	Cuenta de ahorros ***1270	\$ 7.160.000,00
16/08/2021	Ajuste transacción	Tarjeta de crédito ***6114	\$ 1.478.400,00

Teniendo en cuenta el desconocimiento de la tarjeta de crédito terminada en 6114, le informamos que este será cancelado, información que puede ser verificada en los diferentes canales de atención.

De igual forma es muy importante que realice las siguientes acciones:

- Actualizar sus datos en cualquier oficina.
- Si no ha realizado el cambio de su tarjeta débito, por favor acercarse a la Oficina más cercana a realizarlo.
- Instale un antivirus licenciado, en los equipos por donde tranza habitualmente.
- Interponer denuncia ante la Fiscalía.
- Revise con frecuencia los movimientos de sus productos y esté atento a la mensajería transaccional que el Banco le proporciona.

Como medida adicional de seguridad Davivienda le ofrece el software de seguridad DSB Client, el cual prestará el servicio de protección transaccional en internet, ayudándole a prevenir amenazas de fraudes a través de modalidades como Malware, Phishing y Pharming. Actualmente la descarga es opcional, sin embargo teniendo en cuenta el evento del cual usted fue víctima, en los próximos días dicha descarga será obligatoria a través de la ventana emergente que aparece una vez usted ingresa al portal.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación le haya causado y le invitamos a aplicar las recomendaciones de seguridad adjuntas, su aplicación es fundamental para la seguridad de sus productos.

Su opinión es muy importante para nosotros, por esto, en los próximos días enviaremos a su correo electrónico registrado, una encuesta que nos permitirá conocer el nivel de satisfacción en la solución de este requerimiento, agradecemos su diligenciamiento; sus comentarios nos permitirán seguir mejorando la experiencia en servicio de nuestros clientes.



En Davivienda estamos dispuestos a asesorarlo en el buen manejo de sus productos. Si requiere información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000 123-838 desde otros lugares del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas.

Atentamente,

BANCO DAVIVIENDA S.A.

Anexo: Recomendaciones de Seguridad

EABERNAL

## Recomendaciones de Seguridad Canales Virtuales

- Cambie regularmente las claves, es una práctica sana y evita que estas sean vulneradas.
- Instale y mantenga actualizados los antivirus y programas de seguridad, antispyware y firewall personal, que detectan la instalación silenciosa de programas espías y software fraudulento en su computador donde habitualmente transa.
- Utilice solo páginas de internet que se puedan identificar como seguras, ubique en la parte izquierda de la barra de navegación un candado de seguridad cerrado.
- Si debe ingresar al portal transaccional desde un computador o desde el navegador web de un móvil, siempre digite en la barra de navegación la dirección que desea ingresar, no permita que se autocomplete y no ingrese a nuestra página a través de buscadores (Google, Yahoo, Bing).
- Es importante que realice la descarga e instalación del programa DSB Client, el cual es proporcionado por el Banco Davivienda, como un valor agregado; con el fin de prevenir riesgos y amenazas en internet, brindando mayor seguridad en las transacciones realizadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).
- Descargue y utilice la App Davivienda móvil y haga de ésta su primera opción para transar desde su móvil, ya que le brinda mayor seguridad al momento de ingresar y/o realizar transacciones. La puede descargar a través de Play o App Store, su uso y descarga no tiene ningún costo.
- Asegúrese de cerrar completamente la sesión y el programa de navegación antes de salir del computador.
- Elimine archivos temporales de Internet.
- Realice el mantenimiento de sus equipos con un proveedor de confianza.
- Rechace todos los correos que le soliciten información financiera y datos personales, no los abra y bloquee inmediatamente la dirección del correo del remitente como correo no deseado.
- Revise con frecuencia los movimientos de sus productos y esté atento a la mensajería transaccional que el Banco le proporciona.

BANCO DAVIVIENDA S.A.



**Nuestra prioridad es  
proteger  
su dinero.**



Para mayor seguridad, cuando acceda a nuestro portal transaccional en su celular hágalo desde el **App Davivienda Móvil.**

Banco Davivienda S.A.

Banco Davivienda S.A.



El Defensor del Consumidor Financiero designado por **Davivienda** es el **Dr. Carlos Mario Serna Jaramillo**, y la **Dra. Patricia Amelia Rojas Amézquita** es su suplente. Su información y funciones pueden ser consultadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com)

Bogotá, 18 de junio 2021

Apreciado cliente  
LEONOR MARÍA MORENO  
leonagrace2@hotmail.com

Asunto:	Solicitud de información
No. radicación en Davivienda:	1-23497237345
Fecha radicación en Davivienda:	10 de junio 2021
Lugar de radicación:	Derecho de petición

Reciba un cordial saludo de Davivienda. En relación con su requerimiento, le informamos lo siguiente:

En primera instancia es oportuno señalar que nuestra entidad, como profesional en su actividad económica, la cual se encuentra bajo la inspección y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, encamina sus actuaciones conforme a las disposiciones legales y administrativas referentes a la administración de productos de crédito.

Nos permitimos adjuntar a esta comunicación cada uno de los extractos de los meses solicitados en su petición, a lo que la invitamos a que verifique cada uno de estos documentos.

Reiteramos nuestro compromiso de atender de manera clara, sencilla y oportuna sus requerimientos así mismo, agradecemos sus comentarios y sugerencias que nos ayudan a brindar siempre la mejor atención a clientes como usted.

Si desea información adicional, comuníquese con nosotros al 338-3838 en Bogotá o a la línea 01-8000123-838 desde cualquier lugar del país, donde nuestros asesores lo atenderán con gusto las 24 horas

Atentamente,



**BANCO DAVIVIENDA S.A.**

Anexo: Extractos 2010 a 2019

CALOZADA



## CONTRATO DE CUENTA DE AHORROS

Entre **DAVIVIENDA** y la persona relacionada en el correspondiente formato de apertura de cuenta de ahorros, en adelante **EL AHORRADOR**, se celebra el presente contrato de cuenta de ahorros, al cual se le aplicarán las normas pertinentes del Código de Comercio, Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas sobre la materia y se regirá especialmente por las siguientes cláusulas:

**OBJETO:** El presente contrato nace en virtud del depósito de cualquier suma de dinero representada en efectivo o cheques que **EL AHORRADOR** entrega a **DAVIVIENDA** para que este restituya su valor equivalente.

### OBLIGACIONES ESPECIALES DE DAVIVIENDA:

1. **DAVIVIENDA** suministrará a los Ahorradores para el manejo de la cuenta de ahorro, tarjeta débito, talonario o cualquier otro instrumento.
2. **DAVIVIENDA** se obliga a suministrar la información clara, comprensible, veraz y oportuna de la cuenta de ahorros a través de los canales como Oficinas, página Web y Call Center.
3. **DAVIVIENDA** se obliga a guardar la reserva de la información suministrada por el Ahorrador que tenga el carácter de reservada, de acuerdo con la normatividad vigente, sin perjuicio de poder suministrarla ante el requerimiento de autoridad competente.
4. **DAVIVIENDA** se obliga a dar respuesta oportuna a las solicitudes, quejas y reclamos formulados por sus Ahorradores, de acuerdo con el procedimiento y términos establecidos por la ley.
5. **DAVIVIENDA** deberá entregar al ahorrador, la suficiente información sobre el Defensor del consumidor Financiero.
6. **DAVIVIENDA** está obligado a cumplir las demás obligaciones que se encuentren dentro de este contrato y las que estén contempladas en la Ley 1328 de 2009.

**OBLIGACIONES DEL AHORRADOR:** Depositar los recursos en la cuenta de ahorros y solicitar dichos valores conforme a lo establecido en el contrato, así mismo se obliga a: i- actualizar, por lo menos una vez al año, la información por él suministrada en el formulario de vinculación o a través de cualquier otro documento o medio; ii- suministrar, cuando lo



requiera Davivienda, los documentos e información que soporten, justifiquen y/o expliquen sus transacciones y iii- cumplir, diligentemente, con las obligaciones que le corresponden en virtud de este contrato, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad aplicable.

**DERECHOS DEL AHORRADOR:** Sin perjuicio de los derechos consagrados en otras disposiciones, **EL AHORRADOR** tendrá todos los derechos consagrados en la ley 1328 de 2009 y los incluidos en el contrato. **EL AHORRADOR** tendrá entre otros los siguientes derechos: a recibir información clara, veraz, oportuna y verificable sobre su cuenta de ahorros y a poder presentar peticiones, solicitudes o quejas a **DAVIVIENDA** relacionados con su cuenta de ahorros.

El presente contrato es un contrato de adhesión en el cual **EL AHORRADOR** por medio de su firma, manifiesta que **DAVIVIENDA** previamente le ha informado que este ha sido puesto a su disposición en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Las modificaciones a este contrato serán comunicadas a **EL AHORRADOR** de acuerdo con los términos de ley y las establecidas en este contrato.

## CAPÍTULO I CONSIGNACIONES Y RETIROS

**ARTÍCULO 1º.- REGISTRO DE LOS DEPÓSITOS:** **DAVIVIENDA** deberá registrar, al recibir las consignaciones de los **AHORRADORES** de las Cuentas, el valor de las mismas en moneda legal.

**ARTÍCULO 2º.- CONSIGNACIONES EN CHEQUE:** Cuando el depósito se efectúe con cheque, no se podrá hacer retiros sobre su valor, antes de que **DAVIVIENDA**, haya hecho efectivo el cobro y acreditado la respectiva cuenta. Es facultativo de **DAVIVIENDA** aceptar o no consignaciones de cheques de otras plazas. En caso de aceptarlas, los cheques se recibirán como remesa al cobro. Será obligación del ahorrador verificar con **DAVIVIENDA** si dichos cheques se hicieron efectivos, así como reclamarlos en el evento de que resulten devueltos por el Banco girado.

**ARTÍCULO 3º.- PÉRDIDA, HURTO O EXTRAÍO DE CHEQUES CONSIGNADOS -** **DAVIVIENDA** responderá por el extravío, pérdida o hurto de un cheque consignado en la cuenta de ahorros, cuando tal hecho ocurra por su culpa, la cual debe ser acreditada de manera suficiente, por cualquier mecanismo idóneo.

**ARTÍCULO 4º.-DEPÓSITOS:** **EL AHORRADOR** podrá realizar depósitos en cheque o en efectivo, en cualquiera de las oficinas de **DAVIVIENDA** a nivel Nacional a su cuenta o la de



un tercero. **EL AHORRADOR** se obliga a diligenciar y suministrar la información correcta en el formato que señale Davivienda. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Cuando el depósito se efectúe con talonario en oficina y/o por los mecanismos que se establezcan para el efecto, solamente será válida con la firma y sello del cajero en el respectivo talonario o con los controles adicionales que para tal fin establezca e informe **DAVIVIENDA**, obligándose **EL AHORRADOR** a diligenciar o entregar la información que **DAVIVIENDA** requiera de manera correcta y completa, sea que el depósito sea realizado por el mismo **AHORRADOR** o por un tercero. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Los depósitos realizados en los cajeros automáticos de **DAVIVIENDA** o de sus redes afiliadas, buzones u otros mecanismos electrónicos o mecánicos ofrecidos por **DAVIVIENDA**, quedarán sujetas a su posterior verificación. En consecuencia, la suma que se acreditará en la cuenta será la que resulte de la verificación efectuada por **DAVIVIENDA**.

**ARTICULO 5º TRANSFERENCIAS:** **EL AHORRADOR** podrá realizar transferencias de dinero desde su cuenta, a cuentas de **DAVIVIENDA** o a otras Entidades Financieras, lo cual podrá hacer en las oficinas de **DAVIVIENDA** y/o en la página web y/o en los demás canales que pueda implementar el Banco para tal fin.

**ARTÍCULO 6º.- RETIRO DE FONDOS:** **EL AHORRADOR** podrá efectuar retiro de los fondos que tenga en su cuenta a través de los siguientes mecanismos: a) retiro con talonario de la cuenta de ahorros en oficinas, b) utilización de la tarjeta débito, en las oficinas y en los cajeros automáticos de **DAVIVIENDA** y de las entidades afiliadas a las redes asociadas tales como Redeban Multicolor, Credibanco, Cirrus, Servibanca y las demás que se afilien en el futuro, c) utilización de los punto de pago POS en los establecimientos de comercio, d) retiros sin libreta y sin tarjeta en la oficina de radicación de la cuenta, mediante diligenciamiento de formato de movimiento especial siempre que el mismo sea previamente autorizado por el Director comercial o el Director administrativo de la oficina, e) a través de teléfono rojo, f) por cualquier otro mecanismo que ofrezca **DAVIVIENDA**, y que permita dejar evidencia fidedigna de las transacciones con sujeción a las condiciones que fije **DAVIVIENDA**.

**PARÁGRAFO.** Los retiros de las cuentas de ahorro que se realicen en oficinas, podrán ser pagados en efectivo o en cheque de gerencia girado a nombre del **AHORRADOR** o a nombre de terceros a solicitud del **AHORRADOR**.

**ARTÍCULO 7º.- REPOSICIÓN DE CHEQUES:** Cuando por cualquier causa se hagan retiros en cheque, en el evento de pérdida, destrucción, hurto o deterioro del título, deberá seguirse el procedimiento señalado en la normatividad vigente, en caso de ser procedente.

**ARTÍCULO 8º.- RETIRO POR PARTE DE TERCEROS:** **DAVIVIENDA**, podrá, de acuerdo



con la normatividad vigente y por autorización del **AHORRADOR**, pagar retiros de fondos a terceros distintos del **AHORRADOR** o su representante legal, debidamente identificados, siempre y cuando el tercero presente el talonario u otro instrumento asignado a la cuenta y la autorización del **AHORRADOR** se ajuste a las exigencias de **DAVIVIENDA** al respecto.

**ARTÍCULO 9º.- MOVIMIENTO DE LA CUENTA:** **DAVIVIENDA** podrá limitar los montos máximos y mínimos de movimientos por canal, montos que serán informados al **AHORRADOR** mediante publicación en las carteleras de las oficinas o por cualquier otro medio idóneo. Lo anterior sin perjuicio de que el **AHORRADOR** se encuentre facultado para disponer de la totalidad del saldo cuando así lo decida.

**ARTÍCULO 10º.- INTERESES:** **DAVIVIENDA** fijará periódicamente la tasa de interés efectiva anual que reconocerá sobre el saldo de la cuenta, así como su periodo y forma de liquidación, de conformidad con las disposiciones legales. Para estos efectos **DAVIVIENDA** informará periódicamente dichas tasas y la forma de liquidación, acatando las disposiciones que sobre el particular impartan las autoridades competentes.

## CAPÍTULO II TARJETA DÉBITO Y TELÉFONO ROJO

**ARTÍCULO 11º.- FORMA DE TENENCIA:** La tarjeta débito es personal e intransferible y se entrega en calidad de tenencia al **AHORRADOR**, quien adquiere el derecho a utilizarla en las condiciones previstas en este contrato y para los servicios ofrecidos por **DAVIVIENDA**.

**ARTÍCULO 12º.- CONDICIONES PARA EL USO DE LA TARJETA:** La tarjeta débito se utiliza mediante una clave (N.I.P. número de identificación personal), compuesta de cuatro dígitos escogidos directamente por **EL AHORRADOR**, con posterioridad a la primera transacción **EL AHORRADOR** podrá cambiar la clave cuantas veces lo desee. Dicha clave únicamente la conoce **EL AHORRADOR** y es la que permite el acceso al sistema para efectuar las diferentes operaciones a través de los distintos canales o medios electrónicos disponibles.

**ARTÍCULO 13º.- TRANSACCIÓN CON LA TARJETA DÉBITO:** **EI AHORRADOR** podrá efectuar transacciones de su cuenta de ahorros mediante la utilización de la tarjeta débito y con el número de clave (NIP) en los puntos de pago de los establecimientos de comercio y en los cajeros automáticos de **DAVIVIENDA** o entidades afiliadas como Redeban Multicolor, Credibanco, llaveBanco, Servibanca, línea cirrus y los demás que se afilien en el futuro, o por cualquier otro mecanismo o medios electrónicos que ofrezca **DAVIVIENDA**.



**PARÁGRAFO:** El solo hecho de la entrega de la tarjeta débito dará derecho a **DAVIVIENDA** para cobrar al tenedor el cargo por concepto de administración de la tarjeta de que trata este artículo, de conformidad con las tarifas que establezca **DAVIVIENDA**, las que serán informadas al **AHORRADOR** a través de publicación en las carteleras ubicadas en la red de oficinas, en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), o por el medio idóneo que señale la Ley.

**ARTÍCULO 14º.- TELÉFONO ROJO:** A través del teléfono rojo **DAVIVIENDA** presta los servicios de consultas de saldos, pagos, transferencias, avances, servicios especiales y todos los demás que en el futuro se implementen. Para realizar operaciones a través del teléfono rojo es necesario utilizar el (NIP). **DAVIVIENDA** podrá adoptar todos los mecanismos adicionales que estime convenientes, tales como claves.

**ARTÍCULO 15º.- PRUEBA DE LAS OPERACIONES:** **DAVIVIENDA** se obliga a dejar prueba de las operaciones mediante un registro físico o sistematizado de cada operación que se realice mediante la tarjeta débito, el teléfono rojo y cualquier otro medio electrónico, canal o mecanismo que se implemente.

### CAPÍTULO III DISPOSICIONES VARIAS

**ARTÍCULO 16º.- EXTRACTOS-** **DAVIVIENDA** pondrá a disposición de **EL AHORRADOR** mensualmente, un extracto del movimiento de la cuenta en el respectivo periodo, a través de los canales del Banco para que **EL AHORRADOR**, pueda consultarlos en cualquier momento, o podrá solicitarlos en cualquier oficina y a su costo información del estado de cuenta. **EL AHORRADOR** se obliga a revisar en forma diligente el extracto de su cuenta y a verificar el saldo de la misma al realizar cada transacción, informando a **DAVIVIENDA** inmediatamente detecte cualquier diferencia.

**ARTÍCULO 17º.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO:** **DAVIVIENDA** se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este contrato en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones de este contrato se informarán mediante publicación en la página Web de **DAVIVIENDA**, o en un diario de circulación nacional, o mediante cartelera fijada en las oficinas de la red, o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, **EL AHORRADOR** no se presenta a dar por terminado unilateralmente el contrato o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones **PARÁGRAFO:** Si el **AHORRADOR** durante este período se presenta a dar por terminado unilateralmente el contrato, **DAVIVIENDA** no cobrará penalidad o cargo alguno por dicha circunstancia.



**ARTÍCULO 18º.- DURACIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO-** El contrato de depósito es a término indefinido. No obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier tiempo. En este caso, **EL AHORRADOR** podrá retirar la totalidad del saldo y tendrá la obligación de devolver a **DAVIVIENDA** el talonario de la cuenta con los talones que no hubiere utilizado y/o la tarjeta débito o cualquier otro instrumento suministrado por **DAVIVIENDA**. Por su parte, **DAVIVIENDA** dará por terminado el presente contrato cuando **EL AHORRADOR**: i- incumpla cualquiera de las obligaciones que le corresponden en virtud del contrato y/o la normatividad aplicable; ii- suministre información errada, inexacta y/o falsa en cualquier momento de la relación comercial; iii- utilice la cuenta para fines distintos de aquellos para los cuales fue solicitada; iv- en el evento en que la cuenta de ahorros se encuentre inactiva y v- por cualquier otra causal objetiva y razonable. La decisión de terminación será informada previamente al **AHORRADOR** mediante comunicación dirigida a la última dirección o correo electrónico registrado o cualquier otro medio idóneo para el efecto. En este evento, el contrato se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir del envío de la comunicación respectiva. Transcurrido este plazo, **DAVIVIENDA** podrá, a su elección, abonar el saldo de la cuenta a cualquier otro producto vigente del **AHORRADOR** en **DAVIVIENDA** o trasladar el saldo al rubro contable que corresponda, a nombre del **AHORRADOR**; tales dineros no causarán intereses, ni actualización monetaria.

**ARTÍCULO 19º.- PÉRDIDA DE LA LIBRETA O DE LA TARJETA DÉBITO – EI AHORRADOR** se obliga a custodiar diligentemente la libreta, la tarjeta débito y/o instrumento asignado. En caso de pérdida, hurto o extravío, el **AHORRADOR** se obliga a dar aviso inmediato a **DAVIVIENDA** por escrito o telefónicamente, con la finalidad de evitar el pago de fondos a personas distintas al **AHORRADOR**. Los costos de reposición serán de cargo del **AHORRADOR**.

**ARTÍCULO 20º.- BLOQUEO DE LA CUENTA Y/O TARJETA DÉBITO: DAVIVIENDA** procederá a bloquear la cuenta y/o la tarjeta débito, según corresponda, cuando reciba una orden de embargo, o de bloqueo o retención de fondos por parte de la autoridad competente. Adicionalmente **EL AHORRADOR** autoriza a **DAVIVIENDA**, para bloquear la cuenta ante la eventual ocurrencia de conductas que ameriten investigaciones por parte de las autoridades o adelantadas por **DAVIVIENDA**, en desarrollo de su deber legal de debida diligencia y de prevención de actividades delictivas y cooperación con las autoridades, así como por la existencia de causales objetivas y razonables.

**ARTÍCULO 21º.- RESPONSABILIDAD EN LA CONSERVACIÓN DE LA LIBRETA, LA TARJETA Y LA CLAVE-** **EI AHORRADOR** se obliga a la conservación de la libreta y/o de la tarjeta débito o del instrumento asignado así como de la reserva de sus claves (NIP), y se obliga a custodiarlas diligentemente de tal forma que ninguna otra persona pueda hacer



uso de ellas.

**ARTÍCULO 22º.- CONTINUIDAD DEL SERVICIO - DAVIVIENDA** se obliga, de conformidad con la ley, a prestar los servicios y a garantizar el debido funcionamiento de sus canales e instrumentos, excepto en los casos en que se presente caso fortuito, fuerza mayor, hechos de un tercero, falta de diligencia de **EL AHORRADOR** y demás circunstancias previstas por la normatividad vigente.

**ARTÍCULO 23º.- OTRAS OBLIGACIONES DEL AHORRADOR: EL AHORRADOR** se obliga a reintegrar a **DAVIVIENDA** los valores que se acrediten de manera equivocada a su cuenta de ahorros, o que **EL AHORRADOR** haya retirado por cualquier error de **DAVIVIENDA** o por fallas de sistema sin tener los fondos necesarios. En el evento en que **EL AHORRADOR** no cancele los valores en forma inmediata, se obliga a reconocer a favor de **DAVIVIENDA** los intereses legales a la tasa máxima permitida y demás gastos en que se incurra para recuperar dichas sumas.

**ARTÍCULO 24º.- AUTORIZACIÓN DE DEBITO – EL AHORRADOR** autoriza irrevocablemente a **DAVIVIENDA** a debitar de la cuenta de ahorros por los servicios que haya autorizado y le sean prestados, tales como la administración, expedición, reexpedición y uso de la tarjeta débito, la expedición de las libretas, los recaudos, las remesas, transferencias, débito automático, consignaciones remotas y demás operaciones y servicios asociados a la cuenta de ahorros, de conformidad con las tarifas que establezca **DAVIVIENDA**, las que serán informadas a **EL AHORRADOR** a través de publicación en las carteleras ubicadas en la red de oficinas, en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por el medio idóneo que señale la Ley. **EL AHORRADOR** autoriza expresamente a **DAVIVIENDA** para poder debitar de su cuenta de ahorros, los valores que por cualquier concepto le deba a **DAVIVIENDA** en calidad de deudor. Para que proceda dicha autorización, ésta deberá estar contenida en los contratos de crédito y/o pagaré (s), y/o carta de instrucciones que suscriba **EL AHORRADOR** con **DAVIVIENDA**. **DAVIVIENDA** procederá a realizarlo, siempre y cuando se cumplan los siguientes presupuestos: 1.) Que sean ambas deudas de dinero 2.) Que ambas deudas sean líquidas; y 3.) Que ambas sean actualmente exigibles.

**ARTÍCULO 25º.- CENTRALES DE RIESGO- EL AHORRADOR** autoriza de manera expresa e irrevocable a **DAVIVIENDA** y sus Filiales, y a quien en un futuro ostente la calidad de cesionario de alguna de las entidades mencionadas, a realizar ante los operadores de información (Datacrédito, Cifin y/o cualquier otra entidad que llegue a manejar bases de datos con los mismos objetivos), las siguientes actividades: consultar, solicitar, suministrar, reportar, procesar y divulgar toda la información que se refiera a su comportamiento crediticio con el nacimiento de cualquier obligación, novedad, modificación, extinción, cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones contraídas o que llegue a contraer en



favor de **DAVIVIENDA** y/o alguna de sus Filiales. De igual forma autoriza (n) de manera expresa e irrevocable a **DAVIVIENDA** y sus Filiales, a : Obtener información referente a las relaciones comerciales establecidas con cualquier otra entidad, confirmar datos, elaborar estudios de mercado, investigaciones comerciales o estadísticas, adelantar cualquier trámite ante una autoridad pública o una persona privada, ofrecer productos y/o servicios financieros o productos y/o servicios en general, en desarrollo del objeto social de **DAVIVIENDA** o sus Filiales o Empresas del Grupo Bolívar. El (los) ahorrador (es) entiende (n) que la permanencia de la información del dato negativo o positivo, según sea el caso, será la que la legislación señale, correspondiendo a los operadores de información velar por su debido cumplimiento.

El (los) ahorrador (es) autoriza (n) irrevocablemente a **DAVIVIENDA** a que le (los) informe (n) por cualquier medio que se encuentre almacenado en sus bases de datos (teléfono, correo electrónico, dirección de residencia y de correspondencia, y cualquier otro) el estado de sus obligaciones, la fecha de pago, los medios de pago, y cualquier otra información que estime deba (n) conocer.

**ARTÍCULO 26º.- SARLAFT: EL AHORRADOR** conoce, entiende y acepta de manera voluntaria e inequívoca, que **DAVIVIENDA**, en cumplimiento de su obligación legal de prevenir y controlar el lavado de activos y la financiación del terrorismo, siguiendo la jurisprudencia de La Corte Constitucional sobre la materia, y por constituir una causal objetiva, podrá terminar, unilateralmente y sin previo aviso, el presente contrato, cuando su nombre haya sido incluido en listas internacionales tales como ONU, FINCEN y/o OFAC (Office of Foreign Control), esta última comúnmente llamada lista Clinton. Así mismo, podrá darlo por terminado cuando **EL AHORRADOR**, persona natural o jurídica: i, registre en sus productos como autorizado o apoderado a una persona incluida en cualquiera de estas listas; ii-las autoridades competentes le inicien una investigación o lo hayan condenado por conductas relacionadas con actividades ilícitas y/o relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y/o cualquiera de los delitos conexos de los que tratan el Código Penal Colombiano y/o las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen; iii- se detecten transacciones y/o una relación comercial entre **EL AHORRADOR** y una persona incluida en las mencionadas listas y/o vinculadas con las actividades ilícitas descritas en el presente artículo. **PARÁGRAFO PRIMERO.** Sin perjuicio de lo anterior, cuando **EL AHORRADOR** sea una persona jurídica, **DAVIVIENDA** podrá terminar unilateralmente el contrato si cualquiera de sus vinculados, entre otros, sus representantes legales, socios, contadores, revisores fiscales, y/o administradores es vinculado por las autoridades nacionales y/o internacionales con las conductas anteriormente descritas y/o incluido en cualquiera de las listas mencionadas en este artículo. Se entenderá por administrador el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas



funciones. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Cuando la terminación unilateral del contrato corresponda a las circunstancias descritas en el presente artículo, **DAVIVIENDA** procederá a comunicar al **AHORRADOR** la cancelación inmediata de la cuenta, sin que opere el previo aviso de 15 días hábiles señalado en el presente contrato.

**ARTÍCULO 27º. - TRANSPARENCIA TRIBUTARIA (FATCA / CRS): EL AHORRADOR** declara que la información que ha suministrado es cierta y exacta. Adicionalmente, declara que ha sido informado por parte de **DAVIVIENDA** que cualquier falta a la verdad o inexactitud en la información suministrada constituye una causal objetiva para la terminación unilateral de este contrato. Así mismo, **EL AHORRADOR** declara que ha sido informado por parte de **DAVIVIENDA** de la suscripción de los acuerdos de intercambio de información, bajo los términos de la Ley FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) y de CRS (Common Reporting Standard) de la OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económico). En consecuencia, **EL AHORRADOR** autoriza para que en cumplimiento de dichos acuerdos, se reporte a la autoridad competente su información financiera y transaccional cuando se determine su calidad U.S Person al Gobierno de los EE.UU, Departamento de Servicios de Rentas Internas de Estados Unidos (IRS) o al ente fiscal en cualquier país diferente a Colombia o a cualquier entidad gubernamental designada para la consolidación de esta información a través del mecanismo establecido para tal efecto. Lo anterior, con el fin de garantizar que se pueda identificar y aplicar los correspondientes tributos fiscales. Adicionalmente, **EL AHORRADOR** se compromete a informar inmediatamente a **DAVIVIENDA** cualquier cambio de circunstancias en su información, que puedan afectar su calificación o la de sus productos como reportables en cumplimiento de los acuerdos de intercambio de información tributaria mencionados.

**ARTÍCULO 28º. -ACTUALIZACION DE INFORMACION- EI AHORRADOR** se obliga a partir de la fecha de su vinculación, a actualizar anualmente la información por él suministrada al momento de la apertura de la cuenta, de conformidad con las disposiciones legales vigentes, sus adiciones o modificaciones.

**ARTÍCULO 29º.- GIROS Y TRANSFERENCIAS DE DINERO- EL AHORRADOR** podrá realizar giros o transferencias de dineros al exterior a partir de los saldos disponibles en su cuenta de ahorros, o recibir giros o transferencias de dineros del exterior con destino a su cuenta de ahorros, siempre que dichas operaciones se encuentren legalmente autorizadas. En tales eventos **DAVIVIENDA** queda ampliamente facultada para elaborar los documentos y realizar los demás trámites exigidos por las disposiciones legales, para lo cual **EL AHORRADOR** se compromete a suministrar información completa y veraz, y a garantizar el origen lícito de los dineros objeto de la operación.

**ARTÍCULO 30 º.- TARIFAS: DAVIVIENDA** podrá cobrar a **EL AHORRADOR** por los



servicios que haya solicitado y/o autorizado y que estén asociados a la cuenta de ahorros.

**PARÁGRAFO PRIMERO: DAVIVIENDA** podrá incrementar las tarifas que cobra a **EL AHORRADOR**, las cuales se le darán a conocer con una antelación no inferior a cuarenta y cinco (45) días calendario al día en que se efectúe el incremento y por el canal que la ley determine. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el evento en que el **AHORRADOR** no estuviere de acuerdo con la modificación propuesta, deberá dentro del término de los cuarenta y cinco (45) días señalados en este artículo, comunicárselo de manera oportuna a **DAVIVIENDA**, teniendo la opción de rescindir el contrato sin que haya lugar a penalidad o cargo alguno. **PARÁGRAFO TERCERO: EL AHORRADOR** podrá consultar en la página web de **DAVIVIENDA** las tarifas de los servicios asociados a la cuenta de ahorros que se han cobrado al público en general en el último año.

**ARTÍCULO 31º.-** El presente contrato sustituye todos los anteriores y se aplica a todos los **AHORRADORES** de **DAVIVIENDA**.

**ARTÍCULO 32º.- AUTORIZACIÓN PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS DATOS PERSONALES Y PARA COMPARTIR INFORMACIÓN: EL CLIENTE** autoriza a **DAVIVIENDA** para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) el estudio y aprobación de un producto y/o servicio, (ii) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a un producto y/o servicio, (iii) el envío de información de novedades o cambios en el producto y/o servicio, (iv) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad, (v) actualizar los datos, (vi) desarrollar herramientas de prevención de fraude y (vii) hacer estudios estadísticos o de comportamiento sobre sus gustos y preferencias. Así mismo autoriza que dichos datos sean compartirlos con sus filiales y las demás entidades que hacen parte del Grupo Empresarial liderado por Sociedades Bolívar S.A. al que pertenece **DAVIVIENDA**, las cuales se encuentran listadas en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) "Grupo Empresarial Bolívar", en Colombia o en el exterior, con el fin de que le puedan ser ofrecidos otros productos y servicios. Adicionalmente, podrá ser compartida con entidades aliadas para darle a conocer información sobre productos y servicios. Para todos los fines anteriores **EL CLIENTE** autoriza el uso de su correo electrónico (e-mail), correo postal, teléfono fijo y celular, SMS, redes sociales o medios similares.

**PARÁGRAFO PRIMERO: EL CLIENTE** declara que la información suministrada concuerda con la realidad y se compromete a actualizar su información por lo menos una vez al año, asumiendo plena responsabilidad por la veracidad de la misma.

**PARÁGRAFO SEGUNDO: INFORMACIÓN SOBRE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.** En cumplimiento de las disposiciones legales, Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013, **EL CLIENTE** declara que ha sido informado de manera clara



y expresa de las finalidades con que se recopilan sus datos y del derecho a conocer, actualizar, corregir o suprimir la información entregada. Asimismo, **EL CLIENTE** ha sido informado que en el evento en que no desee recibir información comercial o publicitaria proveniente de **DAVIVIENDA**, o de las empresas vinculadas al citado Grupo Empresarial o de sus aliados comerciales, podrá manifestarlo en los canales informados en la Política de Tratamiento de Datos Personales de Davivienda, así como el Aviso en que se anuncia la existencia de ésta se encuentran disponibles en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

## CONDICIONES ESPECIALES DE LAS CUENTAS DE AHORRO ABIERTAS A RAÍZ DE UN CONVENIO CELEBRADO POR DAVIVIENDA PARA EL PAGO DE PENSIONES

1. **EI AHORRADOR** se obliga de otra parte, a efectuar los retiros a que haya lugar en forma personal y en el evento que requiera hacerlo a través de una tercera persona, se compromete a presentar a **DAVIVIENDA** una autorización o poder especial expreso al tercero de conformidad con los términos y condiciones establecidos en la ley
2. **EI AHORRADOR** autoriza de igual manera, tanto al Instituto de Seguros Sociales, la Sociedad Administradora de Fondo de Pensiones o la entidad pagadora de las pensiones como a **DAVIVIENDA** para aplicar a la cuenta los procedimientos y trámites que se acuerden sobre el manejo de los dineros provenientes de sus prestaciones económicas, de conformidad con las normas legales existentes a este respecto.
3. **EI AHORRADOR** reconoce que la cuenta además de las anteriores condiciones especiales se regula por lo establecido en los artículos del contrato.

## REGLAMENTO DE CUENTAS DE AHORRO PROGRAMADO PARA ADQUISICIÓN DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL V.I.S

**ARTÍCULO 1º.- FINALIDAD-** La cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social V.I.S se constituye con el propósito de que **EL AHORRADOR** interesado en la adquisición de una vivienda de interés social deposite y mantenga en dicha cuenta la cuota inicial del valor de la vivienda que será de mínimo el 10% del valor de la vivienda, según Decreto 2190 de 2009 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o complementen, así como la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, con lo cual podrá acceder al subsidio de vivienda.

**ARTÍCULO 2º.- OTORGAMIENTO DE CRÉDITO-** La apertura de cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social V.I.S., no implica obligación o compromiso de **DAVIVIENDA** para otorgar crédito al **AHORRADOR**. La aprobación de este crédito se sujetará al estudio de crédito que realice **DAVIVIENDA**, a las disposiciones



legales que rigen su actividad, así como a las demás condiciones y reglamentaciones exigidas por ella dentro del marco de sus operaciones activas de crédito. No obstante **DAVIVIENDA** estudiará y dará preferencia a los créditos hipotecarios de los **AHORRADORES** que constituyen cuentas de ahorro para la vivienda para los fines aquí establecidos.

**ARTÍCULO 3º.- SISTEMA DE AHORRO PROGRAMADO- EL AHORRADOR** se compromete a realizar aportes mensuales en la cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social durante un período de tiempo en las normas y reglamentación expedida por el gobierno. **PARÁGRAFO.- EL AHORRADOR** podrá modificar semestralmente las condiciones del compromiso adquirido, sin que tales cambios afecten la antigüedad de la cuenta.

**ARTÍCULO 4º.- CUMPLIMIENTO DEL COMPROMISO DE AHORRO** - Corresponderá de manera exclusiva al **AHORRADOR** la verificación del cumplimiento de su meta de ahorro en plazo y montos. Dicho cumplimiento será evaluado por la entidad operadora del registro único de **AHORRADORES** del sistema unificado de subsidio.

**ARTÍCULO 5º.- INMOVILIZACIÓN DE LOS RECURSOS DEPOSITADOS-** Con el fin de garantizar su aplicación al pago del precio de adquisición o construcción de la vivienda a partir del momento en que **EL AHORRADOR** comunique a **DAVIVIENDA** el hecho de la postulación al subsidio familiar de vivienda no podrá efectuar retiros de la cuenta de ahorro programado para la adquisición de vivienda de interés social. A efectos de lo anterior, **EL AHORRADOR** autoriza de manera irrevocable a **DAVIVIENDA** a inmovilizar dichos recursos mientras se encuentre vigente dicha postulación.

**ARTÍCULO 6º.- APLICACIÓN DEL AHORRO- EL AHORRADOR** autoriza de manera irrevocable a **DAVIVIENDA** para girar a favor del vendedor de la solución de vivienda adquirida por aquel o de la organización promotora en caso de construcción en sitio propio, los dineros depositados en la cuenta provenientes del ahorro y/o del subsidio otorgado al **AHORRADOR** una vez acreditados todos los requisitos exigidos por las disposiciones relativas al subsidio familiar de vivienda. Dichos recursos serán aplicados al pago de la cuota inicial de la solución de vivienda adquirida por **EL AHORRADOR** o a su edificación según sea el caso.

**ARTÍCULO 7º.- RESTITUCIÓN DEL VALOR DEL SUBSIDIO** - En aquellos eventos en que **EL AHORRADOR** no adquiera o construya la solución de vivienda dentro de la vigencia del subsidio y ya se hubiere abonado el valor del mismo en la cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social, este se restituirá a la entidad otorgante junto con los rendimientos generados, cuando así le sea solicitado a **DAVIVIENDA**, siempre y



cuando no se hubiere entregado al vendedor o se hubiere aplicado a su construcción.

**ARTÍCULO 8º.- RETIRO DE DEPÓSITOS ANTERIORES A LA POSTULACIÓN-** Si **EL AHORRADOR** efectúa, con anterioridad al momento en que comunique a **DAVIVIENDA** el hecho de la postulación al subsidio, retiros de la cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social por cuantías que afecten los aportes mínimos de plan de ahorro por él acogido, perderá la antigüedad del compromiso de ahorro para efectos de calificación. En estos eventos **EL AHORRADOR** deberá definir con **DAVIVIENDA** su nuevo compromiso de ahorro para continuar dentro del registro único de **AHORRADORES**.

**PARÁGRAFO:** No obstante lo anterior, **EL AHORRADOR** podrá disponer con anterioridad al momento en que comunique a **DAVIVIENDA** el hecho de la postulación al subsidio, de los aportes extraordinarios realizados a la cuenta. Dichos retiros podrán ser efectuados únicamente en la oficina de radicación de la cuenta.

**ARTÍCULO 9º.- CANCELACIÓN Y TRASLADO DE LOS DEPÓSITOS-** Mediante solicitud suscrita por **EL AHORRADOR**, **DAVIVIENDA** podrá cancelar y trasladar los depósitos de la cuenta a una cuenta de la misma naturaleza en otro establecimiento de crédito siempre y cuando no esté vigente la postulación al subsidio familiar de vivienda y la cuenta en **DAVIVIENDA** tenga una antigüedad no inferior a seis (6) meses. No obstante lo anterior, se podrán realizar traslados al establecimiento de crédito que otorgue al **AHORRADOR** financiación de largo plazo para vivienda, sin importar el término de antigüedad que tenga la cuenta en **DAVIVIENDA**

**PARÁGRAFO PRIMERO-** El traslado de que trata este artículo no implicará modificación en el compromiso de ahorro establecido ni interrupción en su permanencia o antigüedad.

**PARÁGRAFO SEGUNDO-** En todo caso, el traslado de los recursos de la cuenta de ahorro programado para adquisición de vivienda de interés social se realizará directamente al establecimiento de crédito, sin que haya lugar a la entrega de recursos al **AHORRADOR**.

**ARTÍCULO 10º.- AUTORIZACIÓN PARA COMPARTIR INFORMACIÓN-** **EI AHORRADOR** autoriza de manera irrevocable a **DAVIVIENDA** a informar a la entidad operadora del registro único de **AHORRADORES** del sistema unificado de subsidio sobre la apertura de la cuenta de ahorro para adquisición de vivienda de interés social y suministrar periódicamente, la información detallada que se requiera para mantener actualizado dicho registro.

**ARTÍCULO 11º.- CERTIFICACIÓN-** **DAVIVIENDA** expedirá a solicitud del **AHORRADOR** una certificación en los términos que señalen las disposiciones relativas a las cuentas de



ahorro para adquisición de vivienda de interés social.

**ARTÍCULO 12º.- PUBLICIDAD- DAVIVIENDA** publicará periódicamente las tasas efectivas que reconocerá a las cuentas de ahorro para adquisición de vivienda de interés social, así como información agregada de dichas cuentas y la relacionada con los créditos evaluados y otorgados a sus **AHORRADORES**.

**ARTÍCULO 13º.- CONTRAPRESTACIONES-** La constitución de los depósitos en las cuentas de ahorro para adquisición de vivienda de interés social no constituye contraprestación en los términos señalados en el numeral 2º del artículo 120 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

**Nota:** el presente contrato fue aprobado por la Superintendencia Financiera de Colombia, mediante oficio No. 2016126561-008-000 del 17 de enero de 2017.

# Información

---

## Comercial

DAVIMENDA S.A.  
14/02/2022 02:36:30 p.m.

RESULTADO CONSULTA INFORMACIÓN COMERCIAL

TIPO IDENTIFICACIÓN	C.C.	EST DOCUMENTO	VIGENTE	FECHA	14/02/2022
No. IDENTIFICACIÓN	41,595,008	FECHA EXPEDICIÓN	22/10/1974	HORA	14:36:26
NOMBRES APELLIDOS - RAZÓN SOCIAL	MORENO ORTIZ LEONOR MARIA	LUGAR DE EXPEDICIÓN	BOGOTA D.C.	USUARIO	BCO DAVIVIENDA S.A.
ACTIVIDAD ECONÓMICA - CIU	-	RANGO EDAD PROBABLE	66-70	No INFORME	05183823310512807223

\* Todos los valores de la consulta están expresados en miles de pesos

Se presenta reporte negativo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas efectivamente se encuentran en mora en sus cuotas u obligaciones.  
Se presenta reporte positivo cuando la(s) persona(s) naturales y jurídicas están al día en sus obligaciones.

**INFORME DETALLADO**

**INFORMACIÓN DE CUENTAS**

FECHA CORTE	TIPO CONTRATO	No. CUENTA	ESTADO	TIPO ENT	ENTIDAD	CIUDAD	SUCURSAL	FECHA APERTURA	CUPO SOBREGIRO	DIAS AUTOR	FECHA PERMANENCIA	CHEQ DEVUELTOS ÚLTIMO MES
31/01/2022	AHO-INDIVIDUAL	721270	NORMA	BCO	DAVIENDA S.A.	BOGOTA	CHAPINERO	15/09/1997	N.A.	N.A.	-	N.A.

ESTADO: VIGENTES

**INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTORES FINANCIERO, ASEGURADOR Y SOLIDARIO**

FECHA CORTE	MODA	No. OBLIG	TIPO ENT	NOMBRE ENTIDAD	CIUDAD	CAL	MRC	TIPO GAR	F INICIO	No. CUOTAS PAC	CUPO APROB-VLR INIC	PAGO MINIM-VLR CUOTA	SIT OBLIG	NATU REES	No. REE	TIP PAG	F PAGO-F EXTIN
TIPO CONT	PADE	LCRE	EST. CONTR	ORIGEN CARTERA	SUCURSAL	EST TITU	CLS	COB GAR	F TERM	PER	CUPO UTILI-SALDO CORT	VALOR MORA	REES	MOR MAX	MOD EXT	F PERMAN	

OBLIGACIONES EXTINGUIDAS

31/08/2021	CONS	946114	BCO	DAVIENDA S.A.	BOGOTA	PRIN	MAS	-	18/06/2021	-	0	1,500	0	CVOL	-	-	VOL	-
CRE	-	TCR	NVIG	-	OFICINA TDC MOVI	NORM	ROJ	-	-	-	0	0	NO	-	-	-	-	-
										N	COMPORTAMIENTOS							

**INFORMACIÓN ENDEUDAMIENTO EN SECTOR REAL**

FECHA CORTE	TIPO CONT	No. OBLIG	NOMBRE ENTIDAD	CIUDAD	CALD	VIG	F INICIO	No. CUOTAS PAC	CUPO APROB-VLR INIC	PAGO MINIM-VLR CUOTA	SIT OBLIG	TIP PAG	REF	F PAGO-F EXTIN
CATE-LCRE	EST. CONTR	TIPO EMPR	SUCURSAL	EST TITU	MES	F TERM	PER	CUPO UTILI-SALDO CORT	VALOR CARGO FLJO	VALOR MORA	MOD EXT	MOR MAX	F PERMAN	

OBLIGACIONES EXTINGUIDAS

31/08/2019	SRV	832584	ETB-EMPRESA DE TELECOMUNICACIO	BOGOTA	PRIN	IND	-	18/10/2018	-	3	0	60	60	SALD	VOL	NO	-	
STEL	NVIG	COMU	PRINCIPAL	-	11	-	MNV	0	60	0	-	-	-	-	-	-	-	
										N	COMPORTAMIENTOS							

**HUELLA DE CONSULTA ÚLTIMOS SEIS MESES**

ENTIDAD	FECHA	SUCURSAL	CIUDAD
DAVIENDA S.A.	27/08/2021	SUCURSAL BOGOTA	BOGOTA

Total consultas: 1

\*\*\*\*\* FIN DE CONSULTA \*\*\*\*\*

IMPRIMIR CERRAR VENTANA

!=====  
 DATACREDITO --  
 SISTEMA DE CONSULTA POR LOTES EN WEB ARCHIVO: 39664839-20220214-143301-n1qq9.wri  
 FECHA:2022/02/14 14:33:01 REPORTE No. 1  
 !=====

=====  
 [ HISTORIA DE CREDITO ] =====777C8G5

C.C #00041595008 (F) MORENO ORTIZ LEONOR MARIA DAVIVIENDA  
 VIGENTE EDAD 66+ EXP.74/10/22 EN BOGOTA D.C. [CUNDINAMAR] 14-FEB-2022  
 ===== [ ARTICULO 14 LEY 1266 DE 2008 ] =====777C8G5  
 SE PRESENTA REPORTE NEGATIVO CUANDO LA(S) PERSONA(S) NATURALES Y JURIDICAS  
 EFECTIVAMENTE SE ENCUENTRAN EN MORA EN SUS CUOTAS U OBLIGACIONES. SE  
 PRESENTA REPORTE POSITIVO CUANDO LA(S)PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS ESTAN  
 AL DIA EN SUS OBLIGACIONES.

=====  
 [ ESTADO HABITO DE PAGO OBLIGACIONES ABIERTAS/VIGENTES ] =====777C8G5

ESTADO DE LA OBLIGACION	TIP ENTIDAD	ACTUALIZADO	NRO CTA	FEC.	CIUDAD	OFICINA
	CTA INFORMANTE	A LA FECHA	9 DIGIT	APER	F.VEN	DEUDOR
ACTIVA	AHO BANCO	202112	610072127	199709	BOGOTA	BTA CHAPINER
	DAVIVIENDA					
	EST-TIT:Normal					

=====  
 [ ESTADO HABITO DE PAGO OBLIGACIONES CERRADAS/INACTIVAS ] =====777C8G5

ESTADO DE LA OBLIGACION	TIP ENTIDAD	FECHA	NRO CTA	FEC.	CIUDAD	OFICINA
	CTA INFORMANTE	CIERRE	9 DIGIT	APER	F.VEN	DEUDOR
SALDADA	AHO BCO AGRARIO	201703	200051385	201612	BOGOTA	AVENIDA CHIL
	EST-TIT:Normal					
SALDADA	AHO BANCOLOMBIA	200611	025675526	197404	BOGOTA	COLSEGUROS
	EST-TIT:Normal					
+ROBADA	TDC BCO DAVIVIENDA	202108	547130711	202106	202609	PRINCIPAL
		ULT 24	-->[-----]	[-----]		
		25 a 47	-->[-----]	[-----]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal					TDC MOVIL
+CAN-VOL	TDC BCO DAVIVIENDA	202108	547130114	202106	202608	PRINCIPAL
		ULT 24	-->[-----]	[-----]		
		25 a 47	-->[-----]	[-----]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal					TDC MOVIL
+PAGO VOL	CAB BANCO CAJA SOC	199806	171029714	199802	200102	PRINCIPAL
		ULT 24	-->[NNNN-----]	[-----]		
		25 a 47	-->[-----]	[-----]		
ORIG:Normal	EST-TIT:Normal					

=====  
 [ RESUMEN DE HABITO DE PAGO ] =====777C8G5

TOT NUM	TIPO DE CUENTA ESTADO	! TOT NUM	TIPO DE CUENTA ESTADO	! TOT NUM	TIPO DE CUENTA ESTADO
3	[CUENTA DE AHORROS ]	2	[TARJETA DE CREDITO ]	1	[CARTERA BANCARIA ]
1	ACTIVA	1	ROBADA	1	PAGO V/J
2	SALDADA	1	CANCELADA VOL		

ENTIDADES VIGILADAS POR LA SUPERBANCARIA NO REPORTARON ENDEUDAMIENTO

=====  
 [ CONSULTADO POR ] =====777C8G5

FECHA DE ULT. CONSULTA	CONSULTANTE	# TOTAL DE CONSULTAS MES
29-OCT-2021	RAPPI SAS	01
29-OCT-2021	B. FALLABELLA	01
27-AGO-2021	BANCO DAVIVIENDA S.A	01

=====  
 [ NOTICIAS ] =====777C8G5

! \* CONSULTAS LOTE: CORRESPONDEN A CONSULTAS REALIZADAS POR LAS ENTIDADES !  
! PARA LA SUPERVISION Y CONTROL DE RIESGO CREDITICIO. !  
! !  
! PREGUNTE A SU ASESOR COMERCIAL DE DATA CREDITO POR HISTORIA DE CREDITO+, !  
! LA NUEVA VERSION DE ESTA UTIL SOLUCION QUE LE OFRECE MAYORES BENEFICIOS !  
! A SU ENTIDAD: MAS INFORMACION Y MEJOR ANALISIS PARA LA TOMA DE DECISIO- !  
! NES CREDITICIAS. HAGA PARTE DEL CAMBIO PARA QUE SU GESTION SEA CADA VEZ !  
! MEJOR. !

=====

!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!	FIN-CONSULTA	TIPO-1	!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!*
----------------------	--------------	--------	-----------------------

!-----

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
4/07/2021 15:02	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
4/07/2021 15:02	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 04/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
4/07/2021 13:19	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
4/07/2021 13:19	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 04/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
5/07/2021 17:32	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
5/07/2021 17:32	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 05/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
5/07/2021 12:45	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
5/07/2021 12:45	SMS	300XXX8808 - Davivienda agradece confirmar intento ingreso el dia 05/07 a nuestros canales virtuales. Favor responda SI o NO.

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
7/07/2021 12:19	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
7/07/2021 12:19	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
7/07/2021 12:16	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
7/07/2021 12:16	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO

Fecha_Gestion	Contacto	Observaciones
#####	SMS	300XXX8808 - Repuesta cliente: si
#####	SMS	300XXX8808 - Davivienda desea confirmar si usted realizo la transaccion por valor de \$700.000 de su cuenta. Favor responda SI o NO



Señores

**JUZGADO (56) CINCUENTA Y SEIS DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIA MÚLTIPLE  
BOGOTÁ D. C**

E. S. D.

**Proceso:** VERBAL SUMARIO  
**Radicado:** 2021-01010  
**Demandante:** LEONOR MARÍA MORENO ORTIZ  
**Demandado:** BANCO DAVIVIENDA  
**Asunto:** Poder

**WILLIAM JIMÉNEZ GIL**, mayor de edad, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., identificado con la cédula de ciudadanía número 19.478.654 de Bogotá D.C., actuando en calidad de Representante Legal para Efectos Judiciales de la sociedad **BANCO DAVIVIENDA S.A.**, entidad financiera legalmente constituida mediante Escritura Pública No. 3.892 del 16 de octubre de 1972, otorgada en la Notaria Catorce del Círculo de Bogotá, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia que adjunto; de conformidad con lo dispuesto en el artículo 75 del Código General del Proceso, otorgo **PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE** al doctor **LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía número 79.506.641 de Bogotá D.C., abogado titulado e inscrito con la tarjeta profesional de abogado número 71.478 expedida por el Consejo Superior de la Judicatura. para que represente los intereses de la sociedad **BANCO DAVIVIENDA S.A.** dentro del proceso de la referencia.

El doctor **USTÁRIZ GONZÁLEZ** queda facultado para notificarse, conciliar, recibir, desistir, sustituir, transigir, reasumir, interponer todos los recursos que le concede la ley y ejercitar todas las acciones necesarias o indispensables para el buen éxito del mandato conferido, y las demás facultades de que trata el artículo 77 del Código General del Proceso.

Atentamente,

Acepto,

**WILLIAM JIMÉNEZ GIL**  
C.C. No. 19.478.654 de Bogotá D.C.  
Banco Davivienda S.A.  
notificacionesjudiciales@davivienda.com

**LUIS HUMBERTO USTÁRIZ GONZÁLEZ**  
C.C. No. 79.506.641 de Bogotá D.C.  
T.P. No. 71.478 del C. S. de la J.  
[litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com](mailto:litigiosnotificaciones@ustarizabogados.com)

**Nota:** El presente poder se aporta de acuerdo a los parámetros establecidos en el Decreto 806 de 2020

113648 REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL  
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
**TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO**

**71478**

Tarjeta No.

**95/03/14**

Fecha de  
Expedición

**93/12/09**

Fecha de  
Grado

**LUIS HUMBERTO  
USTARIZ GONZALEZ**

**79506641**

Cedula

**CUNDINAMARCA**

Consejo Seccional



**PONTIF. JAVERIANA**

Universidad

*Edgardo Ustariz Gonzalez*  
Presidente Consejo Superior  
de la Judicatura

*Luis Humberto Ustariz Gonzalez*

POWER VISION DE COLOMBIA S.A.

**ESTA TARJETA ES DOCUMENTO PUBLICO  
Y SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LA  
LEY 270 DE 1996, EL DECRETO 196 DE 1971  
Y EL ACUERDO 180 DE 1996.**

**SI ESTA TARJETA ES ENCONTRADA, POR  
FAVOR, ENVIARLA AL CONSEJO SUPERIOR  
DE LA JUDICATURA, UNIDAD DE REGISTRO  
NACIONAL DE ABOGADOS.**

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 5563420273173177**

Generado el 01 de febrero de 2022 a las 08:18:58

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

#### **EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

#### **CERTIFICA**

**RAZÓN SOCIAL: BANCO DAVIVIENDA S.A. O BANCO DAVIVIENDA**

**NATURALEZA JURÍDICA:** Establecimiento Bancario Comercial de Naturaleza Privada. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CONSTITUCIÓN Y REFORMAS:** Escritura Pública No 3892 del 16 de octubre de 1972 de la Notaría 14 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), bajo la denominación CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "COLDEAHORRO"

Escritura Pública No 167 del 30 de enero de 1973 de la Notaría 14 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por CORPORACION COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA", autorizada con resolución SB 0060 del 15 de enero de 1973

Escritura Pública No 3890 del 25 de julio de 1997 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA), en adelante será Banco Davivienda S.A. Se protocolizó la conversión de la CORPORACIÓN COLOMBIANA DE AHORRO Y VIVIENDA "DAVIVIENDA" en banco comercial, cuya razón social, en adelante será Banco Davivienda S.A., aprobada mediante resolución 0562 del 10 de junio de 1997 Sociedad anónima de carácter privado

Escritura Pública No 1234 del 09 de abril de 1999 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el cambio de razón social por BANCO DAVIVIENDA S.A., pero en sus relaciones comerciales podrá identificarse como BANCO DAVIVIENDA o utilizar la sigla DAVIVIENDA.

Escritura Pública No 4541 del 28 de agosto de 2000 de la Notaría 18 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocoliza la adquisición del cien por cien (100%) de las acciones suscritas de DELTA BOLIVAR S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A. En consecuencia, la primera se disuelve sin liquidarse.

Resolución S.B. No 0300 del 11 de marzo de 2002 la Superintendencia Bancaria aprobó la cesión parcial de los activos y pasivos de la CORPORACIÓN FINANCIERA DEL NORTE S.A. COFINORTE S. A. a BANCOLOMBIA S.A., BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A. y BANCO DAVIVIENDA S.A.

Resolución S.B. No 1045 del 19 de julio de 2005 La Superintendencia Bancaria no objeta la adquisición del 90.8% de las acciones del Banco Superior por parte del Banco Davivienda como etapa previa a la fusión de los citados establecimientos bancarios

Resolución S.F.C. No 0468 del 14 de marzo de 2006, la Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la fusión propuesta, en virtud de la cual BANSUPERIOR, se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el BANCO DAVIVIENDA S.A., protocolizada mediante Escritura Pública No. 2369 del 27 de Abril de 2006, Notaria 1 de Bogotá D.C.)

Resolución S.F.C. No 0139 del 31 de enero de 2007 No objeta la adquisición del noventa y nueve punto cero seis dos cinco ocho seis siete cuatro por ciento (99.06258674%) del total de las acciones en circulación totalmente suscritas y pagadas emitidas del GRANBANCO S.A. o Granbanco-Bancafé o Bancafé, por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A., como etapa previa a la fusión de los mismos.

Resolución S.F.C. No 1221 del 13 de julio de 2007 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la operación de fusión propuesta entre el BANCO DAVIVIENDA S.A. y el BANCO GRANBANCO S.A. o BANCAFÉ., en virtud de la cual éste último se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el primero



**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

**Certificado Generado con el Pin No: 5563420273173177**

Generado el 01 de febrero de 2022 a las 08:18:58

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

protocolizada mediante Escritura Pública 7019 del 29 de agosto de 2007 Notaria 71 de Bogotá D.C.

Resolución S.F.C. No 1013 del 03 de julio de 2012 la Superintendencia Financiera no objeta la fusión entre Banco Davivienda y Confinanciera, protocolizada mediante escritura pública 9557 del 31 de julio de 2012, notaria 29 de Bogotá, en virtud de la cual éste último se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por Davivienda

Resolución S.F.C. No 1667 del 02 de diciembre de 2015 La Superintendencia Financiera de Colombia no objeta la fusión por absorción de LEASING BOLIVAR S.A. COMPANIA DE FINANCIAMIENTO (sociedad absorbida) por parte del BANCO DAVIVIENDA S.A. (sociedad absorbente), protocolizada mediante Escritura Pública 1 del 04 de enero de 2016 Notaria 29 de Bogotá, como consecuencia la sociedad absorbida se disuelve sin liquidarse.

Resolución S.F.C. No 0318 del 18 de marzo de 2016 Autoriza al Banco Davivienda Internacional (Panamá), sociedad anónima organizada y existente de conformidad con las leyes de la República de Panamá, para realizar en Colombia, actos de promoción o publicidad de los productos y servicios financieros en los términos descritos en el plan de negocios referido en el considerando décimo primero de la presente Resolución, a través de la figura de representación, exclusivamente a través de la red de oficinas del Banco Davivienda S.A.

**AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO:** Resolución S.B. 562 del 10 de junio de 1997

**REPRESENTACIÓN LEGAL: PRESIDENTE Y SUPLENTE.** El Banco tendrá un Presidente y uno o más suplentes, según lo disponga la Junta Directiva elegidos por esta, quienes ejercerán la representación legal del Banco a nivel nacional e internacional, Por su parte, los Gerentes de Sucursales llevarán la representación legal del Banco dentro del territorio que se defina en su nombramiento. Adicionalmente, la Junta Directiva podrá efectuar designaciones para que la persona designada lleve la representación legal del Banco en algunos aspectos particulares, por ejemplo para efectos judiciales o para realizar diligencias o actuaciones ante autoridades administrativas. **FUNCIONES:** Serán funciones del presidente y de sus suplentes, las siguientes: a) Representar al Banco, Judicial o extrajudicialmente como persona jurídica y usar la firma social; b) Presidir las reuniones de la asamblea general de accionistas; c) Presentar mensualmente el balance de la sociedad a la Junta Directiva; d.) Hacer cumplir los estatutos y decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva; e ) Ejercer las funciones que le señalen la Junta Directiva o la Asamblea de Accionistas; f) Convocar la Asamblea y la Junta Directiva a sesiones extraordinarias cuando lo juzgue conveniente, g) Mantener a la Junta Directiva plena y detalladamente enterada de la marcha de los negocios sociales y suministrarle todos los datos e informes que le solicite; h ) Constituir los apoderados especiales que requiera el Banco i ) Tomar todas las medidas y celebrar los actos y contratos necesarios convenientes para el debido cumplimiento del objeto social; j ) Salvo las previstas en los literales a), h) e i) de este artículo delegar, previa autorización de la Junta Directiva, alguna o algunas de sus atribuciones. k) Nombrar y remover libremente a los funcionarios del banco, cuyo nombramiento no este reservado a la Asamblea General o a la Junta Directiva. (E. Pública 3978 del 08/abril/2014 Notaria 29 de Bogotá)

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

<b>NOMBRE</b>	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CARGO</b>
Javier José Suárez Esparragoza Fecha de inicio del cargo: 01/01/2022	CC - 80418827	Presidente
Camilo Albán Saldarriaga Fecha de inicio del cargo: 17/10/2003	CC - 19385661	Suplente del Presidente

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5563420273173177

Generado el 01 de febrero de 2022 a las 08:18:58

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Álvaro Alberto Carrillo Buitrago Fecha de inicio del cargo: 17/10/2003	CC - 79459431	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2021267786-000 del día 10 de diciembre de 2021, que con documento del 6 de diciembre de 2021 renunció al cargo de Suplente del Presidente y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 1047 del 6 de diciembre de 2021. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Alberto Patricio Melo Guerrero Fecha de inicio del cargo: 30/08/2013	CE - 449518	Suplente del Presidente
Paula Reyes Del Toro Fecha de inicio del cargo: 16/12/2021	CC - 52866061	Suplente del Presidente
Pedro Alejandro Uribe Torres Fecha de inicio del cargo: 07/09/2006	CC - 79519824	Suplente del Presidente
Luz Maritza Pérez Bermúdez Fecha de inicio del cargo: 15/02/2007	CC - 39687879	Suplente del Presidente
Olga Lucía Rodríguez Salazar Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 41799519	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2018083402-000 del día 27 de junio de 2018, la entidad informa que con documento del 5 de junio de 2018 renunció al cargo de Suplente del Presidente fue aceptada por la Junta Directiva en acta 964 del 5 de junio de 2018. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
José Rodrigo Arango Echeverri Fecha de inicio del cargo: 01/11/2007	CC - 71612951	Suplente del Presidente
Ricardo León Otero Fecha de inicio del cargo: 08/11/2007	CC - 13480293	Suplente del Presidente
Jaime Alonso Castañeda Roldán Fecha de inicio del cargo: 08/11/2007	CC - 98545770	Suplente del Presidente

## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5563420273173177

Generado el 01 de febrero de 2022 a las 08:18:58

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

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Jorge Alberto Abisambra Ruíz Fecha de inicio del cargo: 27/05/2009	CC - 19404458	Suplente del Presidente
Bernardo Ernesto Alba López Fecha de inicio del cargo: 30/08/2013	CC - 79554784	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2018134850 del día 10 de octubre de 2018, la entidad informa que con documento del 25 de septiembre de 2018 renunció al cargo de Suplente del Presidente fue aceptada por la Junta Directiva en acta 969 del 25 de septiembre de 2018. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Adriana Cardenas Acuña Fecha de inicio del cargo: 23/01/2014	CC - 63340862	Suplente del Presidente (Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 164 del Código de Comercio, con información radicada con el número 2021100086-000 del día 30 de abril de 2021, que con documento del 16 de marzo de 2021 renunció al cargo de Suplente del Presidente y fue aceptada por la Junta Directiva en Acta 1029 del 19 de abril de 2021. Lo anterior de conformidad con los efectos establecidos por la Sentencia C-621 de julio 29 de 2003 de la Constitucional).
Felix Roza Cagua Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 79382406	Suplente del Presidente
Reinaldo Rafael Romero Gómez Fecha de inicio del cargo: 23/07/2015	CC - 79720459	Suplente del Presidente
Jorge Horacio Rojas Dumit Fecha de inicio del cargo: 21/01/2016	CC - 11309806	Suplente del Presidente
Juan Carlos Hernandez Nuñez Fecha de inicio del cargo: 02/03/2017	CC - 79541811	Suplente del Presidente
Martha Luz Echeverri Díaz Fecha de inicio del cargo: 17/05/2018	CC - 52052903	Suplente del Presidente
Alvaro Montero Agon Fecha de inicio del cargo: 19/03/2020	CC - 79564198	Suplente del Presidente



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5563420273173177

Generado el 01 de febrero de 2022 a las 08:18:58

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

<b>NOMBRE</b>	<b>IDENTIFICACIÓN</b>	<b>CARGO</b>
Marianella Lopez Hoyos Fecha de inicio del cargo: 21/01/2016	CC - 39773234	Representante Legal para Efectos Judiciales o para realizar actuaciones ante Autoridades Administrativas
William Jimenez Gil Fecha de inicio del cargo: 15/12/2016	CC - 19478654	Representante Legal para Efectos Judiciales o para realizar Actuaciones ante Autoridades Administrativas
Bernardo Enrique Rivera Mejía Fecha de inicio del cargo: 02/09/2021	CC - 88218527	Representante Legal para efectos judiciales y para realizar diligencias o actuaciones ante autoridades administrativas

**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES  
SECRETARIO GENERAL**

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

