



Banco Agrario de Colombia
MEX 800 800 800 8

47

Señor,

JUEZ PRIMERO PROMISCO MUNICIPAL DE CAJAMARCA TOLIMA

E. S. D.

j01prmpalcajamarca@cendoj.ramajudicial.gov.co

REFERENCIA.- PROCESO DECLARATIVO DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL

DEMANDANTE.- ALBERTO ACOSTA ESLAVA

DEMANDADOS.- BANCO AGRARIO DE COLOMBIA

RADICADO.- 731244089001-2020-00028-00.

JAIME SALAZAR GRISALES, mayor y vecino de Ibagué Tolima, abogado en ejercicio portador de la C. C. No. 5.911.225 de Fresno Tolima y T. P. No 26.503 del C. S. de la J., estando dentro del término legal, y en mi calidad de apoderado del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.** lo que acredito con el poder que me fue conferido por el representante legal, poder que anexo a este escrito y el que tengo debidamente aceptado, me permito dar **CONTESTACIÓN A LA DEMANDA DE LA REFERENCIA** en los términos que a continuación expongo y en el orden en que fue presentada la demanda.

A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones, por carecer de fundamentos de hecho y de derecho, y ausencia absoluta de pruebas que puedan llegar a demostrar responsabilidad alguna de la entidad demandada que represento.

A LOS HECHOS.

AL PRIMERO.- Es cierto

AL SEGUNDO.- Que se pruebe.

AL TERCERO.- Que se pruebe.

AL CUARTO.- Que se pruebe

AL QUINTO.- Que se pruebe.



Banco Agrario de Colombia

AL SEXTO.- No me consta, que se pruebe, pues el manejo de las tarjetas debito que expide el BANCO AGRARIO a sus cuentahabientes, son de uso exclusivo del titular de la cuenta, y el manejo de sus claves son personales, privadas e intransferibles, y el hecho de que se les dé un mal uso u descuido del tenedor de los documentos y las claves es responsabilidad exclusiva del mismo, ahora, el hecho de que el demandante afirme que el no tiene conocimiento del manejo de medios electrónicos para realizar transacciones bancarias, no demuestra responsabilidad alguna del banco, el cuidado y manejo, como lo manifesté anteriormente, es exclusivo del cliente en este caso del demandante señor **ALBERTO ACOSTA ESLAVA**.

AL SEPTIMO.- Merece la misma respuesta dada al hecho anterior.

AL OCTAVO.- Es una afirmación irresponsable del distinguido y respetado apoderado del demandante, quien olvida o desconoce que la responsabilidad del manejo de la tarjeta débito y las claves secretas y personales, son exclusivas del titular de la cuenta. Endilgar responsabilidad a mi mandante por la irresponsabilidad, descuido, o culpa del demandante, es algo que se tiene que probar en el proceso, poner a funcionar al aparato judicial sin fundamento alguno se debe sancionar condenando en costas y agencias en derecho al demandante.

AL NOVENO.- No es un hecho.

AL DECIMO.- Es cierto que al señor demandante se le respondió reiteradamente sobre los resultados de la investigación adelantada por seguridad bancaria, respuestas estas que obran al proceso y que fueron aportadas como anexos a la demanda.

AL DECIMO PRIMERO.- No me consta ni es un hecho.

EXCEPCIONES DE FONDO

1. - AUSENCIA TOTAL DE RESPONSABILIDAD POR PARTE DEL BANCO AGRARIO FRENTE A LOS PERJUICIOS ALEGADOS EN LA DEMANDA

EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., es una entidad bancaria la cual en el ejercicio de su objeto social se encuentra la de otorgar créditos especialmente al sector rural, prestar el servicio de cuentas corrientes, de ahorros, CDT. CDTA.

Como lo narra la parte actora en los hechos de la demanda, el **BANCO AGRARIO S.A.,** no ha sido más que un servidor del señor **ALBERTO ACOSTA ESLAVA,** al poner a su disposición los servicios como entidad bancaria y financiera autorizados por la ley y vigilados por la Superintendencia Financiera, en el manejo unos recursos económicos para el desarrollo de su actividad agrícola.

Cuando los clientes del banco agrario de Colombia, al igual que de las demás entidades financieras y crediticias que legalmente operan en el país, hacen entrega de **TARJETAS DEBITO** a los titulares de sus cuentas corrientes o de ahorros, el manejo de estas es de su



Banco Agrario de Colombia

MT 80007-0004

exclusiva responsabilidad y sobre ello se les informa, advirtiéndoles y poniendo en su conocimiento las consecuencias del manejo, y son ellos los que proceden a elegir su clave secreta y de su uso exclusivo e intransferible tal como aceptó el demandante al suscribir los documentos al momento de recibir su tarjeta débito.

El **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA** adelantó la investigación correspondiente sobre los hechos puestos en conocimiento por el señor **ALBERTO ACOSTA ESLAVA**, hechos que igualmente fueron y son de conocimiento de la **FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN**, investigación que se realiza por personal altamente calificado y se pudo determinar que las transacciones objeto de este proceso, se realizaron de acuerdo con las normas preestablecidas para el manejo de los fondos con las claves secretas, personales, privadas e intransferibles, así como con el número de la cuenta, lo que sólo es y tiene que ser manejado por el titular de la cuenta, para lo cual anexo a esta contestación para que se tenga como prueba el resultado de la investigación.

Para el caso que nos ocupa, no puede el demandante por su culpa, descuido y negligencia, endilgar responsabilidad alguna al Banco Agrario, ya que nadie puede alegar en su favor su propia culpa.

Contenido y naturaleza de la regla general del derecho, según la cual, "No se escucha a quien alega su propia culpa".

La Corte Constitucional ha mantenido una línea jurisprudencial respecto del aforismo "*Nemo auditur propriam turpitudinem allegans*", a través de la cual sostiene que el juez no puede amparar situaciones donde la vulneración de los derechos fundamentales del actor se deriva de una actuación negligente, culposa, dolosa o de mala fe. Cuando ello ocurre, es decir, que el particular o la autoridad pública pretende aprovecharse del propio error, dolo o culpa, se ha justificado la aplicación de este principio como una forma de impedir el acceso a ventajas indebidas o inmerecidas dentro del ordenamiento jurídico. Por lo que la persona está *prima facie* en la imposibilidad jurídica de obtener beneficios originados de su actuar doloso (Sentencia C-083 de 1993).

Según ese principio, una persona no es digna de ser oída ni menos pretender el reconocimiento de un bien jurídico a partir de su conducta reprochable. Para la Corte, nadie puede presentarse a la justicia para pedir la protección de los derechos bajo la conciencia de que su comportamiento no está conforme al derecho y los fines que persigue la misma norma. (Sentencia T-213 de 2008).

Este principio no tiene una formulación explícita en el ordenamiento jurídico. No obstante lo anterior, la Corte Constitucional ha hecho alusión a su naturaleza de regla general del derecho, al derivarse de la aplicación de la *analogía iuris*. Por ello, cuando el juez aplica dicha regla, se ha señalado que el mismo no hace otra cosa que actuar con fundamento en la legislación. (Sentencia C-083 de 1995).

A partir de dicho criterio es que esta La Honorable Corte Constitucional ha considerado que la regla general del derecho de que *no se escucha a quien alega su propia culpa* guarda compatibilidad con los postulados previstos en la Constitución de 1991, en particular, con el "deber de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios" consagrado en el artículo 95 de la Carta Política. Por una parte, porque la Norma Superior define con claridad que la actuación de un individuo no puede servir para dañar, de forma injusta e ilegítima, los derechos que el Estado ha otorgado a favor de todos los habitantes del territorio nacional. Es decir, en sí mismo los derechos tienen un límite sustancial, según el cual, para la primacía de un orden justo se requiere el ejercicio simultáneo de los derechos propios y ajenos (Sentencia T-630 de 1997). Y, por otra parte, en razón a que la Carta Política establece la obligación de ejercer los derechos constitucionales y legales en consonancia con el espíritu, fin y sentido que le son propios. Así, las personas tienen el deber de actuar de forma justa, lo que significa que no pueden desvirtuar el objetivo que persigue la norma, llevándola a resultados incompatibles con el ordenamiento jurídico vigente.

En la misma perspectiva, esta regla se cife al principio de buena fe, luego de que el artículo 83 de la Constitución de 1991 presupone que en todas las gestiones que adelanten los particulares y las autoridades públicas, debe incorporarse, como presupuesto ético de las relaciones sociales con trascendencia jurídica, la confianza de que el comportamiento de todos los sujetos del derecho se cimienta sobre la honestidad, rectitud y credibilidad de su conducta.

Por consiguiente, respetuosamente solicito Su Señoría, tener en cuenta la regla general del derecho, según la cual *no se escucha a quien alega su propia culpa* (bajo el aforismo *nemo auditur suam turpitudinem allegans*) hace parte del ordenamiento jurídico y resulta compatible con los postulados previstos en la Constitución de 1991, en la medida que tiene por fin imposibilitar el acceso a ventajas que se consideran indebidas o inmerecidas jurídicamente. Así, existe el deber de negar toda pretensión cuya fuente sea el propio error, dolo o culpa.

Con base en los anteriores argumentos, solicito se DECLARE PROBADA ESTA EXCEPCIÓN.

2. - INEXISTENCIA DE NEXO CAUSAL ENTRE LA ACTUACIÓN DEL BANCO AGRARIO Y LAS ACTUACIONES DEL DEMANDANTE CON EL MENEJO DE SU TARJETA DÉBITO.

El nexo causal es la relación entre la acción que determina un daño o la omisión de la acción y el daño propiamente dicho. En otras palabras, el nexo causal es una relación causa-efecto que permite establecer los hechos susceptibles de ser considerados determinantes del daño y cuál de ello es el que ocasionó el perjuicio tangible. Esta relación de causalidad es imprescindible para reclamar los daños causados al autor o responsable.

Si se analiza la demanda, se puede determinar sin mayor esfuerzo, que las actuaciones del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, nada tienen que ver con las presuntas lesiones o perjuicios económicos presuntamente sufridos por el señor **ALBERTO ACOSTA ESLAVA**, no existe asomo de prueba que puede llegar a concluir que por el hecho de ser el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA** la entidad depositaria de los dineros del demandante, sea esta responsable de la negligencia del depositante por el mal manejo de los recursos técnicos que ofrece la entidad a sus cuentahabientes.



El rompimiento del nexo causal de la responsabilidad, no es más que la desvinculación de quien realiza la conducta (por acción u omisión) con la ocurrencia del daño antijurídico generado. Este rompimiento se presenta porque el demandante no prueba el nexo de causalidad o porque el demandado demuestra que se cumple con alguno de los eximentes de responsabilidad como: fuerza mayor, caso fortuito y el hecho exclusivo de un tercero o de la víctima, y siendo así, se desdibuja este elemento y se anula consecuente-

Al respecto Navarrete Frías (2009), citando a Vidal Perdomo (1994) y García Herreros (1997), sostiene que debe existir una relación de causalidad entre la actuación que se imputa a la Administración y el daño causado, lo cual quiere decir que el daño debe ser efecto o resultado de aquella actuación.

Para que exista esa relación de causalidad, el hecho o actuación debe ser actual o próximo, debe ser determinante del daño y debe ser apto o idóneo para causar dicho daño. (Navarrete Frías, 2009, p.340)

En definitiva, la existencia de un nexo causal entre la actuación de la administración pública (en este caso el Banco Agrario de Colombia) y la ocurrencia de un daño antijurídico, es requisito indispensable para imputarle la responsabilidad al demandado, de lo contrario, es decir; si no se logra sostener este nexo se exonera de responder.

No puedo dejar de recordar, que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 167 del Código General del Proceso, *"Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen"*. Así pues, la parte demandante no cumplió con la carga probatoria que le impone la norma legal en cita, toda vez que -se reitera-, no existen pruebas idóneas al proceso que demuestren la relación directa o indirecta de la actuación de **BANAGRARIO** con el daño por cuya indemnización se reclama.

Es por ello que, aunque el demandante **ALBERTO ACOSTA ESLAVA RECLAMA** por un perjuicio, no hay prueba de que el mismo hubiere tenido como causa actuaciones u omisiones del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**

Así las cosas, resulta imposible adelantar un análisis respecto de los restantes elementos para acreditar la responsabilidad, debido a que se está en presencia de una falta absoluta de la prueba del daño o del hecho generador del mismo que pudiere ser imputable a mi mandante. En definitiva, no existe prueba alguna que demuestre la relación de causalidad entre las actuaciones del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**, con el presunto perjuicio alegado por el señor **ACOSTA ESLAVA**.

3. - INNOMINADA.

Ruego al señor Juez reconocer a favor de mi poderdante **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.** toda otra excepción que resultare probada durante el debate procesal.

Igualmente solicito respetuosamente al Señor Juez, **DECLARAR PROBADAS LAS EXCEPCIONES PROPUESTAS ANTERIORMENTE.**

Si el juez encuentra probada una excepción que conduzca a rechazar todas las pretensiones de la demanda, debe abstenerse de examinar las restantes. En este caso si el superior considera infundada aquella excepción resolverá sobre las otras, aunque quien la alegó no haya apelado de la sentencia.

Solicito respetuosamente que todo otro hecho que debidamente se encuentre probado en el proceso, y sea materia de excepción sea fallado favorablemente a mi poderdante

PRUEBAS

Solicito respetuosamente al Señor Juez, se decreten y practiquen las siguientes pruebas:

Solicito respetuosamente se sirva oficiar a la **FISCALIA GENERAL DE LA NACIÓN** con el fin de que se informe el resultado de la investigación de los hechos a los que se refiere el demandante en la denuncia que se encuentra anexa a la demanda.

INTERROGATORIO DE PARTE

Solicito respetuosamente fijar fecha y hora para que el señor **ALBERTO ACOSTA ESLAVA** en su calidad de demandante con el fin de que absuelva interrogatorio de parte que en forma oral o escrita le formularé en el momento de la diligencia; su dirección aparece en la demanda principal.

Con este medio pretendo desvirtuar los hechos y pretensiones relativos a la demanda, y darles claridad a los hechos demostrando que el demandante está actuando en forma irresponsable al pretender que se le indemnice con unas sumas de dinero, sin fundamento de hecho ni de derecho pretendiendo además un enriquecimiento sin causa.

Frente a los demás medios de prueba, en especial a la prueba testimonial, me reservo el derecho de contrainterrogar a los testigos aportados por la **DEMANDANTE.**



ANEXOS

Al proceso obra el poder y la representación legal del **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.**

Informe de la investigación realizada por el **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA** sobre los hechos materia de la denuncia hecha por el demandante.

Pantallazo de envío contestación de la demanda a la parte demandante.

CONTESTACIÓN DEMANDA ALBERTO ACOSTA ESLAVA D

Jaime Salazar Grimaldo -jaimesalazarabogados@gmail.com
para helman.cardenas@gmail.com

2 archivos adjuntos

Contestación

Contestación

de: Jaime Salazar Grimaldo -jaimesalazarabogados@gmail.com
para: helman.cardenas@gmail.com
fecha: 4 mar 2022, 15:54
asunto: CONTESTACIÓN DEMANDA ALBERTO ACOSTA ESLAVA
enviado por: gmail.com

NOTIFICACIONES

EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A., en la dirección que se encuentra registrada en el mismo libelo demandatorio; notificacionesjudiciales@bancoagrario.gov.co

La suscrito como apoderado de **BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A.** En la Carrera 4-. No. 12-47 Edificio América oficina 602 de Ibagué. Correo jaimesalazarabogados@gmail.com

La parte demandante al correo helman.cardenas@gmail.com

De conformidad con el Decreto 806 de 2020 envío esta contestación a las partes procesales a los correos electrónicos registrados en la demanda.



Del señor Juez, respetuosamente,



JAIME SALAZAR GIRALDO
C.C. No. 3541325 de Puerto
T.P. No. 24593 del C.E. de la J.

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
 GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA**

INFORME DE INVESTIGACIÓN REGIONAL - D.G.

FECHA: 10/07/2019

CONSECUTIVO: 000-11-06-100

Regional: Guj	
Ciudad o departamento: Tolima	
Oficina: Cajamarca	Código: 0007

Nombre: ALBERTO ACOSTA EBLAVA
Identificación: 13.002.479
Dirección y Teléfono: Finca El Bóvil, Cajamarca (Tolima) - Celular 3195112701

Tipo de producto: Cuenta de ahorros
Número del producto: 4-0007-0-000714
Fecha de apertura del producto: 23/02/2016

Fecha de ocurrencia (informar fecha del hecho): 25/03/2019
Fecha de Radicación mesa y No. de DGR: 11/07/2019 - 12046019
Fecha de Consentimiento por parte de Seguridad: 16/04/2019

Valor reclamado: \$7.370.000 (valor de las dos transferencias reclamadas)
Valor recuperado: \$0.00
Valor Neto: \$7.370.000

Transferencia interbancaria realizada por el portal Internet a través de nota débito.
Cliente informa no reconocer las (2) transferencias realizadas por el portal de Internet 'Nota débito Internet, transferencia entre bancos', realizada en la fecha 25/03/2019, por valores, entre una de, \$ 5.800.000 y \$1.520.000.

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA**

Cliente **ALBERTO ACOSTA ESLAVA** ID: 13.892.475 presenta reclamación ante el Banco aportando denuncia registrada en la Fiscalía el 12 de abril de 2019, por transacciones desconocidas realizadas en fecha 28/03/2019, por valores de \$5.350.000 y \$1.520.000 para un total de \$6.870.000.

1.- PL. HACE UNA DESCRIPCION BREVE Y CONCRETA DE LOS HECHOS QUE SE ATRIBUYEN. EN AYER 11 DE ABRIL DE 2019 A LAS 11:00 AM FUI A RETIRAR DINERO POR VEHICULO EN EL BANCO AGRARIO DE COLOMBIA OFICINA DE CAJAMARCA, BAJO EL NOMBRE DEL PATER DE MI CUENTA DE AHORROS 455070085716, POR UN VALOR DE \$5.350.000, Y ME DIERON EL CASHIRO SIN TENER CERO PEDOR. FASE ENTONCES DICE DE AGUERO Y LE PREGUNTE PORQUE ESTA SITUACION Y ME DIO QUE ERA QUE ME HABA DADO DINERO, ME PRESENTACION EN YO LE HABA DADO LA TARJETA DEBITO A ALGUNA PERSONA O ALIEN SI YO HACIA DINERO CON LA TARJETA DEBITO, LES DUE QUE QUE NO. ENTONCES LA PERSONA DEL BANCO ME AYUDO A RETIRAR POR CASHIRO ELECTRONICO EL SALDO QUE QUEDABA POR VALOR DE \$1.520.000. ENTONCES ELLOS ME BLOQUEARON LA CUESTA Y LA TRANSACCION NO CORRESPONDE CASHIRO PUES HABIA PUESTO DINERO. NUNCA ME PRESTADO NI ENTENDIENDO NI RETRADO CON TARJETA DEBITO, YA QUE YO NO LA ME MANEJAR, EL VALOR DE LO RETIRADO ES DE \$7.870.000. ESTA PLATA LA TENIA PARA PAGAR ARRIENDO EN LA FISCIA EL PORCENTAJE DEL SEÑOR MOTOR PELAEZ, NO RECUERDO EN QUE VERDAD, PERO ES POR LOS LADOS DE LA FISCIA.

A través del Log transaccional SD3456818 - generado por el área de tecnología, atendiendo la solicitud realizada por la Gerencia de Seguridad Bancaria a través del aplicativo CATI, se realizó el siguiente análisis a las movilizaciones de la Banca Virtual del cliente **ALBERTO ACOSTA ESLAVA** identificando con número de cliente 13.892.475, titular de la cuenta de ahorros número 4-5507-0-06372-6:

- Registro de la Banca Virtual del cliente afectado:

Albarto2019	Albarto Acosta Eslava	28/03/2019 12:00	Clonado	455070085716	Administrador
-------------	-----------------------	------------------	---------	--------------	---------------

- Registro de las (os) transacciones:

Fecha	Hora	Origen	Destino	Valor	Fecha	Saldo
28/03/2019	10:45:07 am	455070085716 - Albarto Acosta Eslava - CF Cajamarca	455070085716 - Albarto Acosta Eslava - CF Cajamarca	5.350.000	28/03/2019	130.35.74.137

29/09/ 2019/ 15:41: 04 pm	45607008736 Alberto Alcala Edite - CE Cajamarca	45607008737 Agustin Alcala Cajon Marquez - CE El Regalal	1.575.000	Alberto0025	199.26.74.137
------------------------------------	--	---	-----------	-------------	---------------

• Sobre la cuenta de ahorros No. 4-6635-0-00457-7 a nombre de AGUSTIN ALBERTO CASTRO VÁQUEZ, que fue abierta con los dos mil transacciones bancarias que cuestiona el señor Alberto Acosta Espino, en el sistema, se registran los siguientes datos:

1.015 Chapter

Commodity	Quantity	Marketing	Storage	Transport	Agreement	Approval	Export	Import
-----------	----------	-----------	---------	-----------	-----------	----------	--------	--------

Form de Lemos Ver

ESTADO DE

MUNICÍPIO DE

Número de serie: 4-0035-3-00007-7 Fecha de Apertura: 30/03/2019 Estado: Bloqueado
Nombre de la cuenta: AUGUSTIN ALBERTO CASTRO VARGAS
Cédula de ciudadanía No. 93.126.421
Dirección: Manzana 1 Casa 10 Barrio San Pedro 1 Elapa - Esapinal (Tol)
Teléfono: 3163361643

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA

Al validar el movimiento de la cuenta de ahorros del señor GASTÓN VÁSQUEZ, que fue abonada el 25/03/2012 con las dos (2) transferencias por Internet, una por \$6.550.000 y la otra, por \$1.520.000; se observa, que, en esta misma fecha, el Comisario había retirado la totalidad de la suma transferida, a través de una operación de retiro con tarjeta en la Oficina por \$6.823.200 y una transacción de retiro en cajero automático por \$401.000. A la fecha, esta cuenta de ahorros se encuentra en estado BLOQUEADA, con un saldo de \$104.204,00.

1
 2
 3
 4
 5
 6
 7
 8
 9
 10
 11
 12
 13
 14
 15
 16
 17
 18
 19
 20
 21
 22
 23
 24
 25
 26
 27
 28
 29
 30
 31
 32
 33
 34
 35
 36
 37
 38
 39
 40
 41
 42
 43
 44
 45
 46
 47
 48
 49
 50
 51
 52
 53
 54
 55
 56
 57
 58
 59
 60
 61
 62
 63
 64
 65
 66
 67
 68
 69
 70
 71
 72
 73
 74
 75
 76
 77
 78
 79
 80
 81
 82
 83
 84
 85
 86
 87
 88
 89
 90
 91
 92
 93
 94
 95
 96
 97
 98
 99
 100
 101
 102
 103
 104
 105
 106
 107
 108
 109
 110
 111
 112
 113
 114
 115
 116
 117
 118
 119
 120
 121
 122
 123
 124
 125
 126
 127
 128
 129
 130
 131
 132
 133
 134
 135
 136
 137
 138
 139
 140
 141
 142
 143
 144
 145
 146
 147
 148
 149
 150
 151
 152
 153
 154
 155
 156
 157
 158
 159
 160
 161
 162
 163
 164
 165
 166
 167
 168
 169
 170
 171
 172
 173
 174
 175
 176
 177
 178
 179
 180
 181
 182
 183
 184
 185
 186
 187
 188
 189
 190
 191
 192
 193
 194
 195
 196
 197
 198
 199
 200
 201
 202
 203
 204
 205
 206
 207
 208
 209
 210
 211
 212
 213
 214
 215
 216
 217
 218
 219
 220
 221
 222
 223
 224
 225
 226
 227
 228
 229
 230
 231
 232
 233
 234
 235
 236
 237
 238
 239
 240
 241
 242
 243
 244
 245
 246
 247
 248
 249
 250
 251
 252
 253
 254
 255
 256
 257
 258
 259
 260
 261
 262
 263
 264
 265
 266
 267
 268
 269
 270
 271
 272
 273
 274
 275
 276
 277
 278
 279
 280
 281
 282
 283
 284
 285
 286
 287
 288
 289
 290
 291
 292
 293
 294
 295
 296
 297
 298
 299
 300
 301
 302
 303
 304
 305
 306
 307
 308
 309
 310
 311
 312
 313
 314
 315
 316
 317
 318
 319
 320
 321
 322
 323
 324
 325
 326
 327
 328
 329
 330
 331
 332
 333
 334
 335
 336
 337
 338
 339
 340
 341
 342
 343
 344
 345
 346
 347
 348
 349
 350
 351
 352
 353
 354
 355
 356
 357
 358
 359
 360
 361
 362
 363
 364
 365
 366
 367
 368
 369
 370
 371
 372
 373
 374
 375
 376
 377
 378
 379
 380
 381
 382
 383
 384
 385
 386
 387
 388
 389
 390
 391
 392
 393
 394
 395
 396
 397
 398
 399
 400
 401
 402
 403
 404
 405
 406
 407
 408
 409
 410
 411
 412
 413
 414
 415
 416
 417
 418
 419
 420
 421
 422
 423
 424
 425
 426
 427
 428
 429
 430
 431
 432
 433
 434
 435
 436
 437
 438
 439
 440
 441
 442
 443
 444
 445
 446
 447
 448
 449
 450
 451
 452
 453
 454
 455
 456
 457
 458
 459
 460
 461
 462
 463
 464
 465
 466
 467
 468
 469
 470
 471
 472
 473
 474
 475
 476
 477
 478
 479
 480
 481
 482
 483
 484
 485
 486
 487
 488
 489
 490
 491
 492
 493
 494
 495
 496
 497
 498
 499
 500
 501
 502
 503
 504
 505
 506
 507
 508
 509
 510
 511
 512
 513
 514
 515
 516
 517
 518
 519
 520
 521
 522

- Conforme al Marco Contextual Administración de Canales Virtuales – Código CH-MC-001 – Versión 2 Fecha de Emisión BDI 387 18-10-2016; así como también, al Manual de Usuario Banca Virtual servicios por Internet Persona Natural – Código CH-MU-001 – Versión 30.0 BDI 307 del 6 de septiembre de 2016; conviene tener en cuenta el siguiente análisis, para hacer claridad sobre los aspectos de gran importancia que se requieren en el proceso de vinculación al canal virtual, con el propósito de hacer operaciones por internet, como el caso que nos ocupa, veamos:

El Usuario en internet del señor Alberto Acosta Esquivel, titular de la cuenta de ahorros No. 4-8657-0-99372-4 debitada con las dos (2) transferencias que reclama y que suman un total de \$7.370.000, se evidencia creado, el día 28 de marzo de 2018 a las 16:09 horas, según consulta del Logtransaccional - 803855516 - y módulo de "Administración de Banca Virtual".

De modo que, para poder acceder al servicio ofrecido por el Banco a través de la página web, es imprescindible, como medio de autenticación, que el cliente, en este caso el señor Acosta Esteva, diligencie o ingrese, la siguiente información:

- Tipo de documento
- Número de documento
- Número de la tarjeta de crédito (as 10 últimos números)
- La clave o NIP (Número de Identificación Personal)



Banco Agrario de Colombia

Hay más campo para todos

www.bancoagrario.gov.co

Facebook

Twitter

VICE-PRESIDENCIA ADMINISTRATIVA GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA

Ahora bien, para hacer operaciones de pago y transferencias - como las dos (2) transacciones que se reclaman - el cliente debe ingresar una segunda clave transaccional, que es diferente de la clave de acceso o de consulta.

Se aprecia entonces, como fue explicado en el análisis anterior, que la Banca Virtual tiene contemplados mecanismos de seguridad para acceder a este servicio y poder realizar transacciones a través del canal de Internet.

Por un lado, se requiere para su autenticación, que el cliente ingrese la clave de acceso, que le permita usar los servicios de consulta por el canal de Internet, y por otra parte, que también ingrese la clave transaccional, para poder hacer operaciones, como las transferencias que se cuestionan.

- De otra parte, en el concepto jurídico Q134 del 14 de marzo de 2015, se indica, que, la Superintendencia Financiera de Colombia, sostiene, que:

"(...)

La actividad bancaria implica necesariamente que la entidad bancaria, sujeta con las debidas excepciones que le son propias y sobre las cuales se han pronunciado las diferentes sentencias del Tribunal, tiene un deber automático de custodia y conservación de los valores para el manejo de las operaciones y servicios bancarios, desde que estos se otorgan, más de la actividad que propia de manera profesional y exclusiva, siendo el beneficio colectivo que recibe por la prestación de sus servicios" (se subraya)

Ahora bien, este efecto de asignación de responsabilidad a los establecimientos bancarios no es absoluto, pues la misma Superintendencia Financiera de Colombia ha señalado que:

"... si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté protegido, si le son propios, investigar, descubrir, denunciar o desconocer, las obligaciones que pertenecen a los bancos, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio..." (...) (Resolución en trámite fuera del todo original) (Ver detalle anexo 3 - concepto jurídico Q134 del 14 de marzo de 2015)

- Sobre los alertamientos y notificaciones de las dos (2) transferencias por Internet, que cuestiona el señor Raulo Alberto Asbata Esteva; es importante señalar, que, el Banco notificó mediante mensajes de texto enviados al celular 3172485483 número que aparece registrado en CGBIS Cofrentes.

FECHA	ASUNTO	ESTADO	FECHA DE VENCIMIENTO
15/03/2015	Alerta de transferencia por Internet	Atendida	15/03/2015
15/03/2015	Alerta de transferencia por Internet	Atendida	15/03/2015



Banco Agrario de Colombia

Hay más campo para todos

www.bancoagrario.gov.co

  

VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA

3172405403	Bco Agrario informa que ha recibido TRANSFERENCIA VIRTUAL por 10000000 10-01-01. DEL MONEDERO EN 00-0000	20000010 00-01-01 a. n.	Enviado
3172405403	Banco Agrario informa que se cobro de ingreso de 40000 y vence en 30 días.	20000010 00-01-01 a. n.	Enviado
3172405403	Banco Agrario informa que se cobro de ingreso de 10000 y vence en 30 días.	20000010 00-01-01 a. n.	Enviado
3172405403	Bco Agrario informa que ha recibido TRANSFERENCIA VIRTUAL por 10000000 10-01-01. DEL MONEDERO EN 00-0000	20000010 00-01-01 a. n.	Enviado
3172405403	Banco Agrario informa que se cobro de ingreso de 10000 y vence en 30 días.	20000010 00-01-01 a. n.	Enviado

- De acuerdo con el Manual de Usuario Banco Virtual:
<http://bancovirtual.bancomagdalena.com/ManualUsuario/CI-001-000.pdf> para el registro de Personas Naturales en Banco Virtual, se requiere:

"Número 3.1 Registro Para Personas Naturales En Banco Virtual sub-número 3.1.1 - Diligencia de información:

Tipo de Documento. Se podrá seleccionar de una lista desplegable.
Número de Documento.
Tarjeta de Débito (Si o No).
Si selecciona "Si" se deberá diligenciar los siguientes campos:
Número de Tarjeta de Débito.
Clave de Tarjeta de Débito.

De acuerdo con las circunstancias de como ocurrieron los hechos, se considera, salvo mejor criterio, lo siguiente:

- El canal virtual es una herramienta desarrollada para acceder a través de la red de información (Internet - web) a los productos y servicios de la relación, que un cliente mantiene con el Banco.

El registro o inscripción a la Banco Virtual - Personas Naturales, requiere de ciertas particularidades para su ingreso, tales as:

- ✓ el número de la cédula de ciudadanía,
- ✓ el número de la tarjeta débito y más importante aún,
- ✓ la clave o PIN (Número de Identificación Personal)

Es decir, que, una persona que tenga tarjeta débito (TD), para inscribirse directamente en la página de Internet del Banco, debe usar como medio de autenticación, los datos (PIN) únicos números de su tarjeta débito y la clave o Número de Identificación Personal, que utiliza el cliente para el manejo de su misma tarjeta débito.



Banco Agrario de Colombia

Hay más campo para todos

www.bancoagrario.gov.co

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA**

- Frente al hecho que nos ocupa – las dos (2) transferencias materia de cuestionamiento por parte del cliente ALBERTO ACOSTA ESLAVA – y bajo los presupuestos que anteceden, se considera entonces, que la única persona que conoce los dos (2) datos únicos de su tarjeta débito, y más aún, la clave o Número de Identificación Personal, con la cual, se autentica la inscripción al canal de Banca Virtual, era el depositante personalmente, por cuanto, la clave es de uso exclusivo personal e intransferible.

De ahí, que no se puede desconocer que el titular de la cuenta de ahorros ahorrista, señor ALBERTO ACOSTA ESLAVA, es el único responsable del manejo y custodia de su tarjeta débito y de la clave o Número de Identificación Personal (NIP), a menos que haya permitido que otra persona diferente lo hubiera conocido, evento este que no le exime de su responsabilidad pecuniaria en el hecho.

Al respecto, señala el **"REGLAMENTO PARA EL USO DE LA TARJETA DÉBITO ELECTRÓNICO BANCO AGRARIO DE COLOMBIA S.A**

<http://www.bancoagrario.gov.co/Documentos/Bancario/Reglamento%20Tarjeta%20Debito%20Electronico.pdf> – Cláusula primera: PRIMERA: LA TARJETA DÉBITO: es de carácter personal e intransferible y faculta a EL USUARIO para disponer total o parcialmente de los fondos que tenga depositados en la cuenta corriente o hasta el saldo mínimo exigido por EL BANCO para la cuenta de ahorros, cuando éste que se identifica al final de cada documento y que se denominarán en adelante LAS CUENTAS, mediante los siguientes canales: Efectuar el pago de billetes o servicios adquiridos en los establecimientos afiliados al sistema Credibanco VISA con cargo a LAS CUENTAS y hasta el saldo disponible en las mismas; hacer retiros de tales cuentas a través de la red de cajeros automáticos o sistemas electrónicos pertenecientes a EL BANCO o a cualquier otro que éste se encuentre afiliado o se afiliera en el futuro; hacer retiros de LAS CUENTAS en cualquier de las Oficinas de EL BANCO (oficinas acondicionadas a que estén operando bajo sistema en línea y las demás que EL BANCO autorice) o de los bancos afiliados en el exterior al sistema VISA; consultar saldos y hacer transferencias de fondos entre tales cuentas; efectuar pagos de servicios públicos y tarjeta de crédito Credibanco Banco Agrario con cargo a las referidas cuentas y, en general, cualquier otro servicio que en el futuro sea establecido por EL BANCO para ser efectuado con cargo a LAS CUENTAS, de lo cual oportunamente informará de año a EL USUARIO."

- En cuanto a la cuenta de ahorros No. 4-8885-0-00002-2, elevada con los trámites de motivo de reclamación, por parte del cliente afectado Alberto Acosta Eslava, esta cuenta se registra operando en la Oficina El Espinal, el día 30/05/2018 a nombre de AGUSTIN ALBERTO CASTRO VASQUEZ, identificado con la cédula de ciudadanía 99.128.421 dirección de ubicación Manzana 1 Casa 10 Barrio San Pedro 1 Espinal – Espinal (Tol), celular No. 3103301005.

A la fecha, esta cuenta de ahorros se encuentra en estado BLOQUEADA, con un saldo de \$104.204.00.

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA**

Nombre, cargo, oficina donde labore, posible implicación (consultar, pagar, transferir, etc.). Por definir
Indicar si aceptó o no responsabilidades: N/A
Indicar si se han tomado a la fecha del informe medidas disciplinarias: N/A

De acuerdo con los criterios recibir si se considera que hay afectación patrimonial: No

Se estima, que, la respuesta a la quiza presentada por el cliente, ALBERTO ACOSTA ESLAVA, es desfavorable en sus preferencias, toda vez, que las dos (2) transferencias que suman un valor de \$7.370.000, realizadas el 2003/03/19 y que afectaron la cuenta de ahorros No. 4-0007-0-00072-8 fueron autorizadas con mensajes de datos válidamente emitidos a través de la Banca Virtual, sobre los cuales, se verificó, no sólo quien era su titular, sino que se tuvo en cuenta la seguridad e integridad de los mismos, utilizando para ello, el número y la clave de la tarjeta cliente emitida al cliente, que es de una persona afortunadamente, lo que demuestra, que el servicio de la Banca Virtual es absolutamente confiable y seguro, desde el punto de vista operativo, técnico y funcional.

Recomendaciones: • Dar trámite del presente documento y sus anexos a la Gerencia de Defensa Jurídica para las acciones judiciales que correspondan. • Lo propio deberá tramitarse ante la Oficina de Control Disciplinario Interno - Coordinación Regional Sur a fin de evaluar las acciones disciplinarias, si así lo condiciona el resultado. • Remitir copia del presente informe de investigación, a la Gerencia de Canales y Atención Regional Sur, para los fines que señalen pertinentes, así como también, para llevar la atención de las áreas involucradas en los procesos transaccionales internos y las Oficinas de la Red, con el propósito de revisar y fortalecer los procedimientos relacionados con este tipo de operaciones. De igual manera, para que se evalúe la conveniencia o no, de mantener vinculado como cliente en la Oficina El Esplendor (Tol), al titular de la cuenta de ahorros beneficiaria con las transferencias motivo de reclamación por parte del cliente de la Oficina Cajamarca (Tolima).

Se adjunta los documentos y aportes de la quiza presentada por el cliente, así como también, los que sustentan las diligencias de investigación adelantada.



Banco Agrario de Colombia

Hay más campo para todos

www.bancoagrario.gov.co

Banco Agrario

Banco Agrario

**VICEPRESIDENCIA ADMINISTRATIVA
GERENCIA DE SEGURIDAD BANCARIA**

En la carpeta del caso elaborada por la Coordinación de Seguridad Bancaria de la Regional Sur, reposa el antecedente, documentos de la detección y documentos soporte observados durante el análisis realizado. Así mismo, el SO 345518 Log transaccional.

Noticia Criminal 781340004-00020150121 de fecha 12/ABR/2015 FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN - UNIDAD DE FISCALÍA LOCAL - CAJAMARCA.

Incluir aspectos importantes a tener en cuenta que no hayan quedado descritos con anterioridad en el informe: N/A

Situaciones, o hechos que no han sido comprobados pero que pueden estar relacionados con el informe: N/A

Casos similares o no, que puedan estar conexos al presente caso: N/A

Referencias especiales: N/A

Autorización para el uso de información personal (Ley 1351 de 2010): La informante que el Banco Agrario de Colombia, es responsable del tratamiento de sus datos personales, por lo tanto, le permite a su disposición información acerca del tratamiento y sus derechos en materia de protección de datos. El Banco Agrario de Colombia utilizará sus datos para actividades de recolección, almacenamiento, consulta, análisis, transmisión, y en general cualquier actividad que implique el tratamiento de la misma.

Cordialmente,

WILLYAN RICARDO TORRES MONTAÑEZ
Profesional Universitario Unidad Detección y Gestión
(Quien elaboró la investigación)

MARTÍN JAVIER MONTENEGRO RAMÍREZ
Profesional Senior Unidad Detección y Gestión
(Quien revisó la investigación)