

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2022195779-095-000



Fecha: 2023-09-21 20:31 Sec.día1261

Anexos: No

Trámite:: 506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc:: 576-576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE

Remitente: 80020-80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Destinatario:: 80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES  
JURISDICCIONALES

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

Número de Radicación : 2022195779-095-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2022-5768  
Demandante : MUNICIPIO DE PURIFICACION  
  
Demandados : BANCOLOMBIA

En atención a lo dispuesto en audiencia del pasado 19 de septiembre de 2023, y conforme lo señalado en el numeral 5º del artículo 373 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente

### SENTENCIA

#### ANTECEDENTES

Siendo competente conforme lo establecen los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a resolver en Derecho, la controversia contractual suscitada entre el MUNICIPIO DE PURIFICACION y BANCOLOMBIA S.A., respecto de la cual desde la demanda se pretende lo siguiente: “3.1 Se *DECLARE* civil y contractualmente responsable a Bancolombia S.A., respecto de las operaciones realizadas entre el 24 y el 27 de diciembre de 2021. 3.2 Se *ORDENE* la devolución de los dineros hurtados de las cuentas del Municipio de Purificación (Tolima), los cuales ascienden a la suma de DIEZ MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y SIETE MILLONES CIENTO VEINTITRÉS MIL QUINIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS (\$10.987.123.589) M/CTE. 3.3 Se *CONDENE* a Bancolombia S.A. al pago de los perjuicios materiales por concepto de lucro cesante, como consecuencia de los intereses dejados de producir por los dineros hurtados de las cuentas del Municipio de Purificación (Tolima). 3.4 Las sumas resultantes de las condenas emitidas en la presente demanda deberán indexarse a la fecha efectiva de pago por parte de la demandada Bancolombia S.A. de acuerdo con la condena emitida. 3.5 Se *ORDENE* a Bancolombia S.A., que efectúe las capacitaciones, y en general, las actuaciones que determine desde su ejercicio como profesional de la actividad bancaria, y ponga en práctica las medidas y/o mecanismos humanos y técnicos necesarios para prevenir que este tipo de situaciones se vuelvan a presentar en la entidad afectada, Municipio de Purificación (Tolima). 3.6 Se *CONDENE* a Bancolombia S.A. al pago de las agencias en derecho y de las costas procesales” (derivado 2022195779-000-000).

Esto en la medida que la parte activa se duele de que Bancolombia no cumplió con las obligaciones de seguridad que le eran predicables para la realización de las operaciones efectuadas los días 24 y el 27 de diciembre de 2021 con cargo a las cuentas de ahorros y corrientes de titularidad del Municipio, lo que facilitó que se concretaran las mismas.

Frente a lo pretendido, se opuso en oportunidad la parte demandada con la formulación de las excepciones de mérito que denominó: “AUTONOMIA PRIVADA DE BANCOLOMBIA PARA CONTRATAR”, “LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO NO ANULA LA LIBERTAD DE EMPRESA Y LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD”, “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO POR PARTE DE BANCOLOMBIA”, “AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR” y “FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA” (derivado 2022195779-000-014).

Respecto del último medio exceptivo citado, señala el apoderado de la pasiva que la causa del daño demandado no le resulta imputable a Bancolombia atendiendo que el mismo solo le es atribuible al descuido de los funcionarios del Municipio y a un presunto fraude atribuible a terceros, por lo que no se presenta legitimación en la causa por pasiva frente a BANCOLOMBIA.

Revisado ese medio exceptivo se observa que el mismo se fundamenta en la afirmación de la pasiva, consistente en que la persona que se demanda no es la llamada a responder. Como tal excepción ataca los presupuestos procesales con base en los cuales esta Delegatura puede entrar a proferir sentencia de fondo en el presente proceso, de manera delantera debe el Despacho proceder a su análisis.

En relación con la legitimación en la causa, este Despacho debe poner de presente lo señalado sobre tal figura por parte de la H. Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en Sentencia SC16279-2016 del 11 de noviembre de 2016, con Radicación No. 2004-00197-01 y ponencia del Magistrado Ariel Salazar Ramírez, donde reiteró lo señalado por esa misma Alta Corporación en sus sentencias del 23 Octubre de 2015, con Radicado interno 2010-00490-01 y del 1º de Julio de 2008 con Radicado 2001-06291-01, toda vez que allí, la Corte alude a esta situación jurídica en los siguientes términos:

*“En efecto, esta Sala sobre el particular ha sostenido que aquella corresponde a «la identidad de la persona del actor con la persona a la cual la ley concede la acción (legitimación activa) y la identidad de la persona del demandado con la persona contra la cual es concedida la acción (legitimación pasiva)» (G.J. CCXXXVII, v1, n.º 2476, pág. 486. En igual sentido: G.J. LXXXI, n.º 2157-2158, pág. 48), aclarando que «el acceso a la administración de justicia como garantía de orden superior (artículo 229 de la Constitución Política), para su plena realización, requiere que quien reclama la protección de un derecho sea su titular, ya sea que se pida a título personal o por sus representantes, pues, no se trata de una facultad ilimitada. **Ese condicionamiento, precisamente, es el que legitima para accionar y, de faltar, el resultado solo puede ser adverso, sin siquiera analizar a profundidad los puntos en discusión**”.* (Negrilla fuera de texto).

Derrotero que aplicado en el caso en estudio y de las pruebas obrantes en el plenario, da paso a señalar que la defensa entablada habrá de denegarse pues se encuentra que la controversia objeto del proceso deviene de la relación contractual entablada entre el Municipio demandante y Bancolombia S.A., existiendo debate sobre si se predica o no la responsabilidad del banco demandado en desarrollo de la actividad profesional que realiza, situación que se encuentra establecida precisamente por la ley, para legitimar la presentación de la acción de protección al consumidor contra una entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Recordando por demás, que en el especial régimen de responsabilidad bancaria el hecho ajeno no releva de responsabilidad a la entidad financiera salvo que se trate de un hecho irresistible e imprevisible, ajeno a su esfera funcional, lo cual hasta el momento de la presentación de la demanda seguía siendo debatido, lo que da lugar a que se pudiera demandar al banco por los hechos que dieron origen a la

presente controversia. Por lo que desde este momento se advierte que dicha excepción no se tendrá por fundada.

Dicho lo anterior, cabe indicar que de todos los medios exceptivos se corrió traslado a la parte actora, quien se pronunció en la oportunidad correspondiente como consta a derivado 2022195779-000-017.

Ahora bien, una vez revisados los antecedentes procesales del presente litigio, la Superintendencia Financiera de Colombia procederá a resolver en derecho la controversia poniendo de presente las siguientes

## CONSIDERACIONES

### ***I. Preliminares. Sobre el Marco de la prestación del servicio financiero***

En este punto es importante destacar que la controversia contractual objeto de análisis tiene como fuente dos tipos de negocios jurídicos celebrados entre las partes, por un lado, tiene relación con varios contratos de depósito en cuenta corriente bancaria regulados por los artículos 1382 a 1392 del Código de Comercio, y además con varios contratos de depósito en cuenta de ahorros, a los que hacen referencia los artículos 1396 y 1398 de la misma legislación.

De manera preliminar, y acerca del marco legal que regula la prestación de servicios financieros en Colombia debe recordarse que según lo establece el artículo 335 de la Constitución Política, la actividad financiera es de “*interés público*”, ya que involucra la gestión, el uso y la inversión de los recursos captados del público. Esta característica implica que las entidades que participan en este sector deben actuar con un determinado estándar de diligencia y profesionalismo en el desarrollo de su actividad la cual además reviste un riesgo natural y propio, generándose para ellas un régimen de responsabilidad especial aplicable frente a sus relaciones contractuales.

En ese orden, estas entidades que son vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia, les corresponde velar por el cumplimiento de las regulaciones especiales en materia de protección del consumidor financiero, tales como los deberes de información, atención y debida diligencia que fueron instituidos como principios orientadores de la actividad en el artículo 3 de la Ley 1328 de 2009, y como obligaciones especiales en el artículo 7 de esa misma ley. Deberes que de conformidad con el artículo 5 de la Ley 1328 en cita, constituyen lineamientos dentro de los cuales se cumplen las obligaciones contractuales pactadas, comoquiera que se trata de derechos del consumidor financiero protegidos “*durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada*”.

Así mismo, la ejecución de las operaciones que les corresponde efectuar a estas instituciones financieras debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas de seguridad, precaución e información, que nutren el contenido obligacional en los negocios jurídicos que celebran con el público, ya que le son exigibles en virtud de lo señalado en los artículos 38 de la Ley 153 de 1887 y 871 del Código de Comercio. Tales medidas además son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literales a. del artículo 5 y b. del artículo 7 de la Ley 1328 de 2009).

Precisamente en desarrollo del deber de diligencia antes señalado, el literal a) del artículo 3 de la Ley 1328 en cita, señala que “*...Las entidades vigiladas deberán observar las instrucciones que imparta la Superintendencia Financiera de Colombia en materia de seguridad y calidad en los distintos canales de distribución de servicios financieros*”.

En ese sentido, el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, Circular Externa 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, ha instruido cuáles son los requerimientos mínimos de seguridad y calidad que deben atender las entidades financieras para la prestación de sus servicios, integrándose tales requisitos a las obligaciones contractuales de la entidad vigilada. Con estas se busca mitigar los riesgos naturales y propios de la actividad que asumen en su ejercicio profesional y de la que consecuentemente se benefician, sin que –en todo caso– se entiendan dispensadas de adoptar otros mecanismos adicionales que resulten adecuados para minimizar la ocurrencia de situaciones que afecten el normal desarrollo de sus operaciones o representen peligro para el cumplimiento de sus obligaciones contractuales para con los consumidores financieros.

Entre ellas, resultan especialmente relevantes para el análisis que ocupa al Despacho, las consistentes en (i) **“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente...”** (ii) **“Elaborar el perfil de las costumbres transaccionales de cada uno de sus clientes y definir procedimientos para la confirmación oportuna de las operaciones monetarias que no correspondan a sus hábitos”.** (numerales 2.3.3.1.12 y 2.3.3.1.13. del capítulo en cita) -Negrillas fuera de texto-

De otra parte, y en tanto es relevante para el presente asunto por la naturaleza jurídica de la parte demandante, también cabe resaltar que la Superintendencia Financiera expidió la Circular Externa 021 de 2019, a través de la cual instruyó a sus vigiladas respecto de las medidas preventivas adicionales que debían implementar los establecimientos de crédito frente al manejo de dineros públicos por medio de los canales transaccionales por parte de los Entes Territoriales y Empresas Sociales del Estado (ESE), adicionándose así el numeral 1.5. del Capítulo I, Título III de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, en el siguiente sentido:

“(…)

1.5. Medidas preventivas para el manejo los recursos públicos a través de canales transaccionales por parte de los Entes Territoriales y Empresas Sociales del Estado (ESE).

**Con el propósito de fortalecer la gestión del riesgo operativo asociado al manejo de las cuentas de los Entes Territoriales y de las Empresas Sociales del Estado (ESE) es necesario que los Establecimientos de Crédito suministren información a los alcaldes, gobernadores y gerentes públicos, y a los demás funcionarios que se encuentren autorizados para manejar los recursos públicos en las mencionadas cuentas, sobre las características y condiciones de los productos y servicios contratados, las funciones de los aplicativos de las entidades (perfiles de usuarios, opciones de consulta, etc.). Así mismo deberán informar acerca de los requisitos de seguridad implementados para la realización de operaciones de consulta, pagos y transferencias entre otras, en particular los siguientes.**

1.5.1. Procedimientos definidos para registrar las direcciones IP fijas desde las cuales operaran, cuando ello sea posible.

1.5.2. Mecanismos de autenticación fuerte (OTP, Biometría, certificados digitales, entre otros) ofrecidos por el establecimiento de crédito para la realización de operaciones.

**1.5.3. Opciones dispuestas en el portal transaccional para administrar las cuentas de recursos públicos con el fin de implementar una estricta segregación de funciones que garantice la independencia entre los funcionarios que registran las operaciones y los que las autorizan.**

**1.5.4 Políticas establecidas para la administración de usuarios y claves (contraseñas).**

**1.5.5. Procedimientos definidos para la personalización efectiva de las condiciones para la realización de las operaciones financieras (montos, cantidad, horarios -días y horas hábiles-, entre otros).**

1.5.6. *Procedimientos y mecanismos para registrar oportunamente el cambio de los números telefónicos o correos electrónicos donde se notifican las operaciones realizadas.*

1.5.7. *Canales y mecanismos establecidos para alertar las operaciones desconocidas y para presentar las quejas o reclamaciones sobre las operaciones repudiadas.*

**1.5.8. Capacitación que se debe impartir a los funcionarios encargados de realizar las operaciones sobre las medidas de seguridad que deben acoger.**

1.5.9. *Medidas que se deben adoptar sobre los equipos donde se realizan las operaciones, después de identificar transacciones no autorizadas.*

*En adición, tratándose de cambios de administración y procesos de empalme entre las Entidades Territoriales y las Empresas Sociales del Estado (ESE) y las administraciones salientes, los Establecimientos de Crédito deben adoptar como mínimo las siguientes medidas:*

1.5.10. *Suministrar toda la información requerida por la Entidad Territorial y la ESE para la conciliación de la totalidad de las cuentas.*

1.5.11. *Establecer medidas que ayuden a evitar inconvenientes operativos en el uso de los recursos públicos derivados del proceso de transición, por ejemplo, por el cambio de firmas y bloqueo de usuarios. Las medidas deben ser previamente informadas a la Entidad Territorial y ESE.*

1.5.12. *Revisar y, si es necesario, ajustar los procedimientos internos para los trámites de apertura, cancelación, cambio de firmas de cuentas de ahorro o corrientes o de administradores de estas, establecidos para el manejo de los recursos propios y especiales, con el fin de mantener el adecuado registro y control de las cuentas.*

**1.5.13. Optimizar los mecanismos de monitoreo de transacciones inusuales.**

**1.5.14. Capacitar a los nuevos administradores de las cuentas sobre los productos, canales y los mecanismos de seguridad para la protección de los recursos”.** (Negrillas fuera de texto).

En este orden, cabe poner de presente que la normativa que regula la actividad financiera, a constituido a su vez, un régimen de responsabilidad especial para las entidades financieras, el cual también ha tenido un sólido desarrollo jurisprudencial por parte de la Rama Judicial en Colombia, especialmente por parte de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, que ha fijado una línea Jurisprudencial sobre la materia<sup>1</sup>:

En la última sentencia SC5176 2020 del 18 de diciembre de 2020 (Magistrado Ponente Luis Alonso Rico Puerta), la Corte Suprema de Justicia fue muy clara en reseñar el recorrido normativo y los precedentes jurisprudenciales que han fundado el régimen de responsabilidad bancaria en nuestro ordenamiento jurídico, siendo vital su seguimiento por las demás autoridades judiciales en nuestro país, incluido este Despacho.

Respecto a lo señalado en la referida sentencia, resulta especialmente relevante citar lo siguiente:

*“(…) a la hora de apreciar la conducta de uno de tales establecimientos –ha dicho la Corte- es necesario tener presente que se trata de un comerciante experto en la intermediación financiera, como que es su oficio, que maneja*

---

<sup>1</sup> Habiéndose pronunciado recientemente en las Sentencias SC16496-2016 del 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación No. 76001-31-03 002-1996-13623-01, SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016 con radicado 05001-31-03-001-2008-00312-01, SC1230-2018 del 25 de abril de 2018 con radicación 08001-31-03-003-2006-00251-01 y SC5176-2020 dentro del radicado 11001-31-03-028-2006-00466-01.

recursos ajenos con fines lucrativos y en el que se encuentra depositada la confianza colectiva” (CSJ SC-076, 3 ago.2004, Rad. 7447) y por tales razones se le exige “obrar de manera cuidadosa, diligente y oportuna en ejercicio de sus conocimientos profesionales y especializados en materia bancaria” para impedir que sean quebrantados los derechos patrimoniales de titulares de las cuentas de ahorro y corrientes de cuya apertura y manejo se encarga (CSJ SC, 3 feb. 2009, Rad. 2003-00282-01). De todo lo anterior deriva, necesariamente que en la materia impera un modelo particular de responsabilidad profesional del banco. (CSJ SC, 15 dic. 2006, rad. 2002-00025-01)”

(...) “ Cuando tales instituciones desatienden sus deberes de diligencia y cuidado, comprometen su responsabilidad (...) El profesionalismo, continuidad, trascendente función social y provecho pecuniario, entre otras características de la actividad bancaria, permiten suponer, no solo que cuentan con un conocimiento especializado, idoneidad y experiencia, sino que por el riesgo, de suyo creado con su ejercicio y la confianza pública generada, tienen diseñados y puestos en práctica procedimientos pertinentes y suficientes para garantizar la prevención, el control y la seguridad de las operaciones propias de su labor. Es por ello que a la hora de juzgar el cumplimiento de sus obligaciones, se impone hacerlo con mayor rigurosidad respecto de cualquier otro comerciante común o de gestión ordinaria, toda vez que la entidad bancaria, como organización empresarial de actividad especializada, debe estar preparada para precaver, evitar o controlar el daño proveniente de su labor» (CSJ SC1230-2018, 25 abr.)”.

Luego de analizar el régimen de responsabilidad objetiva imperante frente al cumplimiento obligatorio de las entidades financieras, en la misma sentencia en cita, la Corte continua con su *Ratio decidendi*, especificando lo siguiente:

“(…) Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros (...), el banco se obliga a permitir a sus clientes la disposición de los saldos depositados en esas cuentas, mediante el giro de cheques (en el caso de la cuenta corriente), retiros con tarjeta débito, transferencias electrónicas, entre otras posibilidades. Todos esos canales transaccionales hacen necesario definir un protocolo de autenticación, que le permita al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Aunque esa carga no se encuentre consagrada en el derecho positivo, ni se incluya expresamente en los reglamentos respectivos, es connatural al negocio jurídico, al menos como se concibe hoy en día. Actualmente, sería inimaginable una relación banco-cuentahabiente en la que no fuera mandatorio «verificar la identidad [del] cliente, entidad o usuario», mediante «algo que se sabe [como las claves personales], algo que se tiene [como los tokens], algo que se es [la biometría]» (Circular Básica Jurídica, Parte I, Título II, Capítulo I, numeral 2.2.5.).

Cuando un tercero burla esos protocolos de autenticación, y -haciéndose pasar por el cuentahabiente dispone por cualquier medio de los recursos depositados en cuentas de ahorros o corrientes, la obligación de verificación se incumple, pues la carga de que se viene hablando no puede entenderse satisfecha simplemente con los buenos oficios del banco, sino con la efectiva confirmación de la identidad de su cliente. (...) En línea con lo explicado previamente, y con la naturaleza de ese tipo de prestaciones, la comentada inobservancia comprometerá la responsabilidad civil del banco, salvo que demuestre el acaecimiento de una causa extraña, que impida que el daño puede imputársele jurídicamente; es decir, la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente”

(...) Como colofón, resalta la Corte que prescindir de la calificación de la conducta de la entidad financiera no significa asumir una especie de responsabilidad automática suya, pues aún en los regímenes objetivos es necesario demostrar que el hecho dañoso es atribuible a la conducta del agente. Por ende, en casos como este el banco podrá exonerarse de la carga indemnizatoria que se le endilga, probando que las circunstancias que originaron el desmedro patrimonial (como la alteración de una orden de giro, en este caso) obedecieron a causas que no le son imputables. Así ocurriría, por ejemplo, cuando el cuenta habiente pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su clave transaccional (...) Ahora, si quien encontró el aludido plástico acude a una de las sucursales de la entidad financiera y realiza un retiro millonario, sucede que la materialización del ilícito contractual tendría como antecedente material conductas imputables a ambos extremos del contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros, porque a la pérdida de la tarjeta y la clave terminó sumándose la ausencia de protocolos de verificación de identidad, propios de los canales presenciales del banco.

Ante ese panorama, el fallador tendrá que sopesar la relevancia jurídica de esas causas, pudiendo concluir que:  
(i) ambos estipulantes contribuyeron al resultado dañino -de modo que sus efectos tendrían que ser distribuidos

*entre ellos, de manera proporcional a su cuota de participación en el evento-; o (ii) que solo uno de esos antecedentes fue determinante en la producción del daño, caso en el cual quien lo produjo habrá de asumir la pérdida íntegramente (...)*”.

En este punto, debe tenerse en cuenta que el artículo 6 de la Ley 1328 de 2009 prevé unos deberes o prácticas de protección que deben cumplir los consumidores financieros. Sin embargo, el Parágrafo 1° de dicho artículo 6°, establece que: *“El no ejercicio de las prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros no implica la pérdida o desconocimiento de los derechos que le son propios ante las entidades vigiladas y las autoridades competentes. De igual manera, no exime a las entidades vigiladas de las obligaciones especiales consagradas en la presente ley respecto de los consumidores financieros”*.

## **II. Análisis del caso concreto**

Bajo este marco normativo y jurisprudencial, procede la Delegatura a adentrarse en la valoración conjunta del material probatorio recopilado en la actuación, a efectos de establecer, si se acredita responsabilidad contractual de BANCOLOMBIA S.A. por las transferencias realizadas los días 24 y 27 de diciembre de 2021, por un valor total de \$10.987.123.589 con cargo a las cuentas de ahorro finalizadas en los números 0306, 0518, 8789, 0305, 7091, 0228, 0625 y de las cuentas corrientes terminadas en los números 7404 y 8775, todas de titularidad del MUNICIPIO DE PURIFICACION en ese banco.

Al respecto, debe tenerse en cuenta que la manifestación efectuada por la parte demandante respecto a no haber autorizado tales transacciones constituye una negación indefinida, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, releva de prueba el hecho correspondiente, e invierte la carga de la prueba.

Para la resolución del caso en concreto, resulta necesario señalar que desde la audiencia inicial las partes tuvieron como hechos ciertos y no discutidos, los siguientes:

1. Que el MUNICIPIO DE PURIFICACION para el mes de diciembre de 2021, tenía contratadas con BANCOLOMBIA S.A. las cuentas de ahorro finalizadas en los números 0306, 0518, 8789, 0305, 7091, 0228, 0625 y las cuentas corrientes terminadas en los números 7404 y 8775.
2. Que el MUNICIPIO DE PURIFICACION para el manejo de estas cuentas corrientes y de ahorros tenía autorizado con BANCOLOMBIA el manejo de la Sucursal Virtual Empresas y contaba con un mecanismo de autenticación dual para la aprobación de transacciones, que requería de un usuario preparador y de un usuario aprobador, quienes se autenticaban mediante la digitación de usuario, así como de la clave generada por los Token entregados por el banco al municipio.
3. Que el 28 de diciembre de 2021, el señor Isaías González, Tesorero de la Alcaldía del Municipio Purificación -Tolima, se comunicó telefónicamente con Bancolombia alertándolo sobre las operaciones desarrolladas los días 24 y 27 de diciembre de 2021, frente a lo cual ese mismo día, el banco procedió al bloqueo del canal Sucursal Virtual Empresas.
4. Que se presentó reclamación primero de manera telefónica y segundo a través de derecho de petición, por parte del Municipio de Purificación - Tolima ante el banco demandado, la cual fue respondida de manera desfavorable a lo pretendido por parte de BANCOLOMBIA S.A.

### **2.1 Respecto a la forma cómo se realizaron las transacciones objeto de discusión: Análisis de Responsabilidad del Demandante**

Sobre el particular, se observa del análisis de las documentales obrantes a derivados 000, 001, 045 y 079 del plenario, que las transacciones objeto de discusión fueron las siguientes:

No.	Fecha transacción	Hora con minutos y segundos	Valor Transacción	Tipo de Cuenta afectada	Número de Cuenta afectada
1	24/12/2021	10:54:48	\$ 550.000.000,00	DE AHORROS	42600000306
2	24/12/2021	11:57:37	\$ 80.000.000,00	DE AHORROS	42600000306
3	27/12/2021	6:59:50	\$ 548.000.000,00	DE AHORROS	42600000306
4	27/12/2021	7:06:50	\$ 574.000.000,00	DE AHORROS	42600000306
5	27/12/2021	7:24:44	\$ 254.200.000,00	DE AHORROS	42600000306
6	27/12/2021	7:24:44	\$ 245.600.000,00	DE AHORROS	42600000306
7	27/12/2021	7:24:44	\$ 275.000.000,00	DE AHORROS	42600000306
8	27/12/2021	7:24:44	\$ 284.620.000,00	DE AHORROS	42600000306
9	27/12/2021	7:24:44	\$ 284.620.000,00	DE AHORROS	42600000306
10	27/12/2021	7:24:44	\$ 274.200.000,00	DE AHORROS	42600000306
11	27/12/2021	7:24:44	\$ 285.900.000,00	DE AHORROS	42600000306
12	27/12/2021	7:25:37	\$ 284.500.000,00	DE AHORROS	42600000306
13	27/12/2021	8:40:36	\$ 375.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
14	27/12/2021	9:12:50	\$ 230.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
15	27/12/2021	9:33:42	\$ 34.500.860,00	DE AHORROS	42600000518
16	27/12/2021	9:33:42	\$ 32.641.000,00	DE AHORROS	42600000518
17	27/12/2021	9:33:42	\$ 34.680.000,00	DE AHORROS	42600000518
18	27/12/2021	9:33:42	\$ 32.500.621,00	DE AHORROS	42600000518
19	27/12/2021	9:33:42	\$ 31.600.450,00	DE AHORROS	42600000518
20	27/12/2021	9:33:42	\$ 32.600.451,00	DE AHORROS	42600000518
21	27/12/2021	9:33:42	\$ 35.600.780,00	DE AHORROS	42600000518
22	27/12/2021	9:33:42	\$ 49.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
23	27/12/2021	9:33:42	\$ 35.600.000,00	DE AHORROS	42600000518
24	27/12/2021	9:33:42	\$ 38.600.000,00	DE AHORROS	42600000518
25	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
26	27/12/2021	9:33:42	\$ 38.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
27	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.805.200,00	DE AHORROS	42600000518
28	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.700.000,00	DE AHORROS	42600000518
29	27/12/2021	9:33:42	\$ 38.600.500,00	DE AHORROS	42600000518
30	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.860.000,00	DE AHORROS	42600000518
31	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.866.000,00	DE AHORROS	42600000518
32	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
33	27/12/2021	9:33:42	\$ 36.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
34	27/12/2021	9:33:42	\$ 35.420.000,00	DE AHORROS	42600000518
35	27/12/2021	9:33:42	\$ 33.600.000,00	DE AHORROS	42600000518
36	27/12/2021	9:33:42	\$ 38.900.000,00	DE AHORROS	42600000518

37	27/12/2021	9:33:42	\$ 37.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
38	27/12/2021	9:33:42	\$ 36.980.000,00	DE AHORROS	42600000518
39	27/12/2021	9:33:42	\$ 35.600.000,00	DE AHORROS	42600000518
40	27/12/2021	9:33:42	\$ 37.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
41	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.860.000,00	DE AHORROS	42600000518
42	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.800.541,00	DE AHORROS	42600000518
43	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.620.000,00	DE AHORROS	42600000518
44	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.860.000,00	DE AHORROS	42600000518
45	27/12/2021	9:33:42	\$ 37.500.650,00	DE AHORROS	42600000518
46	27/12/2021	9:33:42	\$ 39.850.620,00	DE AHORROS	42600000518
47	27/12/2021	9:47:52	\$ 190.950.000,00	DE AHORROS	42610878789
48	27/12/2021	9:47:52	\$ 148.600.000,00	DE AHORROS	42610878789
49	27/12/2021	10:01:18	\$ 180.690.000,00	DE AHORROS	42610878789
50	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
51	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
52	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
53	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
54	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
55	27/12/2021	10:01:22	\$ 64.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
56	27/12/2021	10:01:22	\$ 43.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
57	27/12/2021	10:01:22	\$ 79.580.000,00	DE AHORROS	42600000518
58	27/12/2021	10:01:22	\$ 69.540.000,00	DE AHORROS	42600000518
59	27/12/2021	10:01:22	\$ 78.520.000,00	DE AHORROS	42600000518
60	27/12/2021	10:01:22	\$ 85.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
61	27/12/2021	10:01:22	\$ 84.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
62	27/12/2021	10:01:22	\$ 290.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
63	27/12/2021	10:01:24	\$ 378.000.000,00	DE AHORROS	42610878789
64	27/12/2021	10:16:51	\$ 750.298.365,00	DE AHORROS	42610878789
65	27/12/2021	10:30:38	\$ 355.621.455,00	DE AHORROS	42600000305
66	27/12/2021	12:19:44	\$ 375.600.000,00	CORRIENTE	42614438775
67	27/12/2021	12:19:44	\$ 95.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
68	27/12/2021	12:19:44	\$ 94.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
69	27/12/2021	12:19:44	\$ 124.800.000,00	DE AHORROS	42600000518
70	27/12/2021	12:19:44	\$ 84.578.000,00	DE AHORROS	42600000518
71	27/12/2021	12:19:44	\$ 124.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
72	27/12/2021	12:19:44	\$ 42.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
73	27/12/2021	12:19:44	\$ 42.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
74	27/12/2021	12:19:44	\$ 42.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
75	27/12/2021	12:19:44	\$ 42.500.000,00	DE AHORROS	42600000518
76	27/12/2021	12:19:51	\$ 43.200.524,00	DE AHORROS	42600000306
77	27/12/2021	12:19:51	\$ 43.200.524,00	DE AHORROS	42600000306

78	27/12/2021	12:19:51	\$ 43.200.524,00	DE AHORROS	42600000306
79	27/12/2021	12:19:51	\$ 43.200.524,00	DE AHORROS	42600000306
80	27/12/2021	12:44:39	\$ 72.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
81	27/12/2021	12:44:39	\$ 68.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
82	27/12/2021	12:50:39	\$ 122.500.000,00	DE AHORROS	42697897091
83	27/12/2021	12:57:35	\$ 50.000.000,00	CORRIENTE	42614437404
84	27/12/2021	13:06:56	\$ 100.000.000,00	CORRIENTE	42614437404
85	27/12/2021	13:33:34	\$ 20.456.000,00	DE AHORROS	42697897091
86	27/12/2021	13:38:34	\$ 25.000.000,00	DE AHORROS	42600000228
87	27/12/2021	13:56:31	\$ 19.000.000,00	DE AHORROS	42600000518
88	27/12/2021	14:06:36	\$ 14.100.000,00	DE AHORROS	42613930625
89	27/12/2021	14:13:45	\$ 12.200.000,00	DE AHORROS	42610878789
90	27/12/2021	14:17:52	\$ 270.000.000,00	CORRIENTE	42614437404
91	27/12/2021	14:17:52	\$ 30.000.000,00	CORRIENTE	42614437404
92	27/12/2021	14:17:52	\$ 30.000.000,00	CORRIENTE	42614437404
93	27/12/2021	14:20:13	\$ 41.000.000,00	CORRIENTE	42614437404

En ese orden, se constata que las operaciones objeto de discusión correspondieron a 93 transferencias por valor total de \$10.987.123.589, efectuadas con cargo a los recursos depositados en las cuentas de ahorros y corrientes de titularidad del municipio demandante, antes relacionadas.

De igual manera, se advierte de la documental antes citada, que las transferencias se realizaron a cuentas destinatarias de Bancolombia de 10 personas jurídicas y más de 70 personas naturales, respecto de las cuales el establecimiento bancario demandado, solo pudo bloquear y recuperar la suma de \$137.535.255,39, como se señalará más adelante.

Dicho lo anterior, cabe resaltar que para realizar el manejo de los recursos depositados en sus cuentas bancarias a través del canal Sucursal Virtual Empresas, el Municipio de Purificación recibió por parte de BANCOLOMBIA un mecanismo de seguridad de *control dual*, como se pudo acreditar en la actuación, conforme la documental aportada a derivado 000, 001 y 045, así como de los testimonios de los señores Lina Yorlenny Amariles Giraldo (grabación a derivado 071), Isaías González (Derivado 089), y del interrogatorio de ambas partes (Derivado 049).

Tal control de seguridad funcionaba de la siguiente manera el Municipio contaba con dos usuarios registrados ante el banco, un usuario preparador, rol que desempeñaba el tesorero de la entidad territorial, y un usuario aprobador, rol que correspondía al alcalde del Municipio de Purificación. Cada usuario tanto el preparador como el aprobador, debía ingresar a la Sucursal Virtual Empresas digitando el número de identificación tributaria (NIT) del Municipio, el nombre de usuario alfanumérico asignado a esa persona, la clave secreta definida por cada usuario y que no era de conocimiento del banco, junto con la digitación de una clave de 6 números que revelaba el token asignado a cada usuario.

En ese sentido, verificado el documento denominado “1.2 Auditoria de enero a diciembre de 2021” obrante a derivado 055, así como la documental denominada “Aprobaciones Enero a Diciembre 2021.xlsx” aportada a derivado 045, se constata que, para la realización de cada una de las transacciones debatidas, se presentó la autenticación de los usuarios preparador y aprobador, para la cual se digitaron los datos correspondientes. Situación que también se extrae de lo señalado en el informe de seguridad a derivado 045 y en el Dictamen aportado a derivado 050, donde se identifica el

paso a paso de cómo fue el proceso de validación para la realización de las operaciones ocurridas el 24 y 27 de diciembre de 2021 en las cuentas del Municipio de Purificación.

Por lo que la Delegatura observa que quien realizó las transacciones objeto de debate requirió para ello, la información secreta de usuario alfanumérico y clave de cada usuario del municipio registrado ante el banco, bien fuera preparador o aprobador, junto con la clave temporal que emitía el token asignado a cada usuario.

Cómo dichos elementos transaccionales o de seguridad, conforme los contratos de cuenta corriente, reglamento de cuenta de ahorros y reglamento de la Sucursal Virtual Empresas SVE (derivados 045 y 079), se encontraban bajo la obligación de guarda y custodia del ente territorial aquí demandante, se tiene como acreditado el incumplimiento de las obligaciones de la parte demandante en los respectivos negocios jurídicos.

De hecho, sobre la forma en cómo se perdió la custodia de tales elementos, este Despacho observa que la parte demandante señaló tanto en la demanda, como en la denuncia penal a derivados 000 y 045, respectivamente, que terceros indeterminados habrían accedido en algún momento entre el 24 de diciembre y el 27 de diciembre de 2021 a la caja fuerte en la sede de la Alcaldía Municipal, que contenía los tokens y una libreta con las claves de cada usuario registrado ante el banco. Ello en el decir del demandante se comprueba con las afirmaciones en punto a las dificultades para abrir la caja fuerte el día 27 de diciembre de 2021, lo cual solo se pudo realizar el día 28 de diciembre en horas de la noche por parte de los funcionarios municipales, constándose igualmente con el testimonio de Isaías González (grabación a derivado 084).

No obstante, la narración de los hechos de la demanda entra en contradicción con lo manifestado por el alcalde y representante legal del municipio demandante, quien tanto en la declaración de parte rendida en audiencia inicial (grabación a derivado 049), como de lo señalado en su informe juramentado (derivado 056), señala que quien tenía las claves anotadas en la libreta era únicamente el señor tesorero Isaías González, y que para su caso no guardaba la clave en ningún documento, sino que solo él la conocía.

Tal contradicción resta valor probatorio a su manifestación respecto a la forma como ejercía la guarda de dichas claves, pues en todo caso se probó con la documental: *"Aprobaciones Enero a Diciembre 2021.xls/x"* aportada a derivado 045, que quien realizó las transacciones contaba también con la clave y token del usuario aprobador que correspondía al alcalde.

Aunado a ello, debe ponerse de presente que conforme lo señalado en el documento denominado *"08. Certificación sobre notificaciones remitidas al Municipio.pdf"* obrante a derivado 045 del expediente digital, la preparación de los pagos así como las aprobaciones requeridas fueron notificadas a las direcciones de correo electrónico inscritas para dicho efecto ante el banco, siendo estas las siguientes: [despachocalcaldia@purificacion-tolima.gov.co](mailto:despachocalcaldia@purificacion-tolima.gov.co) y [tesoreriageneral@purificacion-tolima.gov.co](mailto:tesoreriageneral@purificacion-tolima.gov.co).

De allí que se denota, por lo menos, una negligencia o falta de cuidado de los dos funcionarios del Municipio responsables del manejo de las cuentas.

En efecto, el hecho de haber dejado los dos tokens en el mismo sitio y no en lugares separados, así como haber dejado por lo menos una de las claves anotadas en una libreta, cuando debían estar memorizadas (al menos la del tesorero), constituye una evidente falta de diligencia.

A tal impericia, debe sumársele el hecho de no haber advertido, ni verificado los correos electrónicos enviados por el Banco, pues de haber tenido ese cuidado se hubiere podido evitar la mayor extensión del detrimento patrimonial sufrido por el ente territorial, aquí demandante.

Sobre dichas circunstancias, precisamente el Ministerio Público planteó interrogantes al Alcalde Municipal, pues le preguntó si habían recibido notificaciones de las transacciones los días 24 y 27 de diciembre de 2021. Frente a lo cual, respondió que las Notificaciones o correos electrónicos llegaron a las direcciones institucionales del tesorero y que frente a la del Despacho de la alcaldía, la secretaria era quien tenía acceso a ese correo.

Siguiendo la misma línea de interrogación el señor Procurador, preguntó al funcionario acerca de si la cuenta de correo [despachoalcaldia@purificacion-tolima.gov.co](mailto:despachoalcaldia@purificacion-tolima.gov.co) era del alcalde o si la manejaba su secretaria, respondiendo éste que era una cuenta de correo de la entidad territorial adscrita al Despacho y que la maneja la secretaria, pero que no la consultaba.

En igual sentido, en su testimonio el Tesorero del Municipio señor Isaías González, indicó que el manejo del correo electrónico que tenía asignado, lo llevaba una contratista a quien le había preguntado sobre si habían notificación de operaciones, frente a lo cual esta le respondió que sí pero que no había visto nada anormal, delegando en un tercero, que ni siquiera era funcionario del municipio, labores sobre el análisis de los mensajes de movimientos de las cuentas bancarias del municipio, que como indicó en su testimonio eran su función controlar (grabación a derivado 089).

Con ello se evidencia, que aun cuando los funcionarios del municipio responsables del manejo de las cuentas bancarias tenían la posibilidad de revisar los mensajes remitidos por el Banco relacionados con la realización de las transacciones desconocidas desde que estas ocurrieron, es decir desde los días 24 y 27 de diciembre de 2021, como se anotó, éstos no advirtieron tales comunicaciones, lo cual hubiere podido evitar la extensión del daño patrimonial.

Con todo lo anterior se advierte, probado el incumplimiento del ente territorial demandante frente a sus deberes contractuales, en cuanto al manejo de sus cuentas bancarias, custodia de elementos de seguridad y seguimiento al movimiento de las mismas, lo cual facilitó la realización de las transacciones objeto del litigio, y por ende, ello tiene incidencia causal en la materialización del detrimento patrimonial sufrido por el mismo Municipio.

Y en ese sentido, cabe precisar que si bien las entidades financieras están sometidas a un régimen especial de responsabilidad, lo cierto es que ello no conlleva para el consumidor la desatención de sus deberes de autoprotección que entre otros, expresamente consagra el artículo 6º de la Ley 1328 de 2009, como buenas prácticas del consumidor, deber de doble vía, como expresamente lo señaló la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá en providencia del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez Gómez<sup>2</sup>.

## **2.2 Análisis sobre la responsabilidad contractual del banco demandado**

Sentado lo anterior, procede el Despacho a determinar si el comportamiento desplegado por la parte actora constituye la causa única, exclusiva y determinante del daño reclamado, en la medida que el incumplimiento de sus obligaciones contractuales, como se señaló no eximía a Bancolombia de cumplir

---

<sup>2</sup> Sentencia que resuelve recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

las obligaciones que paralelamente les asistían (parágrafo 1°, artículo 6 Ley 1328 de 2009), lo que obliga a este Despacho a analizar si el comportamiento activo o pasivo de la entidad incidió en la causación del daño experimentado por la parte demandante.

En ese sentido, habrá de examinarse si la conducta de la pasiva atendió el estándar de diligencia y seguridad que como profesional de la actividad le asigna la normatividad para la prestación adecuada, confiable, eficiente y segura de sus servicios financieros, con la correspondiente adopción de medidas, controles y protocolos de seguridad.

***Sobre si las operaciones objeto del litigio, se encontraban dentro del hábito transaccional del Municipio.***

Precisamente, entre las medidas de seguridad que debía adoptar el banco demandado se encontraba la de realizar **el monitoreo transaccional y edificar el perfil de las costumbres transaccionales del municipio demandante con cargo a las cuentas bancarias antes señaladas** (Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica).

En relación con el cumplimiento de ese deber, cabe reseñar que este Despacho procedió a interrogar a la representante legal de la entidad financiera, específicamente sobre la construcción del perfil transaccional del cliente. En respuesta a lo anterior, la funcionaria manifestó que éste se va construyendo de acuerdo con la realización de las operaciones, teniendo en cuenta los montos de las transacciones, canales que se utilizan, dirección IP utilizada, entre otros aspectos (grabación a derivado 049).

Aunado a esto, señaló que, si bien el banco realiza seguimiento al uso del canal Sucursal virtual Empresas, no considera que, en relación con la realización de las transacciones desconocidas, se hubiere presentado algo inusual, pues refiere a que en años anteriores (2018 y 2020 específicamente), en los extractos de las cuentas se podían verificar operaciones de setecientos, ochocientos y dos mil millones de pesos.

Sobre las direcciones IP utilizadas, nótese que no se probó en la actuación que Bancolombia hubiere informado al ente territorial demandante sobre el procedimiento que debía cursar para registrar las direcciones IP fijas desde las cuales podía manejar sus productos, pero tampoco que el municipio hubiere adelantado alguna gestión ante el banco para la parametrización de una IP fija, para realizar desde la misma el manejo de sus cuentas, con anterioridad al 24 de diciembre de 2021.

Inclusive el testigo Daniel García Merchán, manifestó que no le preguntaron respecto de la parametrización de un IP fija por parte del Municipio entrando en contradicción con lo así afirmado por el testigo Isaías González (derivado 089), sin existir otro medio probatorio que logre acreditar dicha actuación.

En cuanto se refiere a los montos de las transacciones, cabe resaltar que del análisis del documento “*Aprobaciones Enero a Diciembre 2021.xlsx*” (a derivado 014 y 049) y del documento intitulado “2. MVTO CTAS 2018 a 2021 - MUNICIPIO DE PURIFICACION NIT. 890701077”, obrante a derivado 079, se encuentra probado que si bien con anterioridad a las transferencias objeto del litigio se presentaron dos operaciones el día 19 de octubre de 2018 por valores de \$5.050.000.000 y de \$2.700.000.000, respectivamente, estas no correspondieron a transacciones del mismo tipo que las discutidas, pues se hicieron por concepto de pago a cuenta maestra, y no a pagos a proveedores o de nómina mediante archivo plano, o lotes como lo denomina el banco, y que son las analizadas en este proceso.

Para el pago de proveedores o nómina con anterioridad al 24 de diciembre de 2021, los montos más altos tranzados por el municipio con cargo a sus cuentas, correspondieron a lo que realizara los días 10 de marzo de 2018 y 30 de diciembre de 2020 por montos de \$1.661.705.018 a través de 11 pagos dispersos y \$722.855.939 mediante 81 pagos dispersos.

Así las cosas, si bien las 2 las operaciones monetarias transcurridas el 24 de diciembre de 2021, por valor total de \$630.000.000 pudieran considerarse que se encontraban dentro del hábito transaccional del ente territorial, lo cierto es que de los 91 pagos dispersados con características de pagos a proveedores o nómina, realizados el 27 de diciembre de 2021 con cargo a las cuentas de la parte demandante, por valor total de **\$10.357.123.689**, excedían cualquier costumbre o hábito transaccional del municipio, tanto por monto máximo tranzado, como por número de dispersiones en un día. Razón por la cual, ante la materialización de estas transacciones que **no se encontraban dentro de las costumbres transaccionales del ente territorial demandante**, los sistemas de seguridad del banco debieron alertarse ante la realización de las mismas, y proceder a confirmarlas de manera oportuna con el ente territorial.

Sobre la confirmación oportuna debe tenerse en cuenta que la misma no se surte con la remisión únicamente de mensajes informativos, sino que debe tenerse en cuenta lo indicado por parte del Tribunal Superior de Distrito Judicial de Bogotá en fallo del 27 de octubre de 2016, con ponencia del magistrado Germán Valenzuela Valbuena, donde se pronunció en los siguientes términos:

*“(…) Ahora, en cuanto a los mensajes de texto, retomando lo que ya se había anticipado, considera la Sala que aunque ciertamente su emisión tiene como objetivo primario que el cliente se entere de las operaciones que en tiempo -más o menos real- le está reportando el Banco, para que manifieste asimismo con inmediatez las que rechaza, **ello no implica que su silencio pueda interpretarse como señal de aprobación del contenido de los mensajes que lleguen, y por esta vía, que aunque las operaciones realizadas resulten sospechosas el Banco pueda asumir que el cliente de alguna forma las avala o que por ello formen parte de su perfil transaccional.** La omisión de respuesta oportuna, dependiendo por supuesto de las circunstancias de cada caso, a lo sumo podrá tener incidencia en la determinación del perjuicio reparable, como se verá más adelante punto 6-, pero jamás, por sí sola, efecto exonerativo pleno en favor del Banco, mucho menos cuando las transacciones escapan al perfil transaccional del cliente. (...)” -Negrilla fuera de texto-*

Ahora bien, además de acreditarse que las transacciones del 27 de diciembre de 2021, se encontraban por fuera del hábito transaccional de la parte activa, cabe agregar que de la valoración conjunta del material probatorio se encuentran elementos suficientes, para establecer que incluso se presentaron operaciones fallidas y situaciones inusuales respecto de las transacciones discutidas, que debieron ser advertidas por el banco demandado, como se expondrá a continuación.

### **Sobre las operaciones fallidas**

Una vez precisado todo lo anterior, resulta necesario que este Despacho se pronuncie sobre las operaciones fallidas que se presentaron los días 24 y 27 de diciembre de 2021, situación que se observa relevante para la concreción del hecho dañino en el caso en concreto.

Para el efecto, cabe indicar que de la valoración de las documentales entregadas a esta Superintendencia dentro del presente proceso judicial y obrantes a derivados 000, 014, 045 y 079, específicamente de los documentos denominados “09. Lista de transacciones y causales de rechazo.xlsb” (derivado 045) y “1. Lotes (trx aprobadas y rechazadas).xlsx” (derivado 079) se observa que los días 24 y 27 de diciembre de 2021, se presentaron 113 transacciones fallidas o rechazadas que intentaron disposición de recursos de las cuentas bancarias del municipio demandante, como se expone a continuación:

Operaciones fallidas o rechazadas que buscaban transferencia de recursos					
Número	Número de Cuenta afectada	Fecha	Hora	Valor Transacción	Código del rechazo
1	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
2	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
3	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
4	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 69.540.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
5	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 38.500.600,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
6	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 36.500.487,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
7	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
8	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 79.580.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
9	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 39.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
10	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 69.450.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
11	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 78.520.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
12	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 35.420.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
13	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 39.500.600,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
14	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 36.980.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

15	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 34.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
16	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 33.600.980,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
17	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 33.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
18	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
19	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 35.420.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
20	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 37.560.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
21	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
22	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
23	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
24	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
25	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 24.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
26	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 43.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
27	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 35.600.251,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
28	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 24.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
29	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 35.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

30	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
31	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 36.500.420,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
32	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 36.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
33	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
34	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 37.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
35	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
36	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 43.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
37	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 35.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
38	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
39	42600000518	20211224	8:38:41	\$ 45.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
40	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 285.900.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
41	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 284.620.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
42	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 254.200.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
43	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 274.200.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
44	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 284.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

45	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 245.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
46	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 284.620.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
47	42600000306	20211224	8:46:42	\$ 275.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
48	42600000306	20211224	9:09:46	\$ 878.900.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
49	42600000306	20211224	9:35:48	\$ 878.900.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
50	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 285.900.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
51	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 284.620.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
52	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 254.200.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
53	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 274.200.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
54	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 284.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
55	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 245.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
56	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 284.620.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
57	42600000306	20211224	10:47:28	\$ 275.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
58	42600000306	20211224	11:11:07	\$ 592.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
59	42600000518	20211224	11:24:37	\$ 540.250.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

60	42600000306	20211224	16:12:01	\$ 4.850.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
61	42600000306	20211227	7:44:34	\$ 203.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
62	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 37.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
63	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 38.900.200,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
64	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 36.980.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
65	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 34.600.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
66	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 39.560.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
67	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 35.200.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
68	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 39.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
69	42600000518	20211227	9:33:40	\$ 45.620.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
70	42610878789	20211227	9:47:50	\$ 282.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
71	42610878789	20211227	9:47:50	\$ 180.690.000,00	R13 - NUMERO CUENTA INVALIDO
72	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
73	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 69.450.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
74	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
75	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO

					INSCRITA PARA PAGOS
76	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 43.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
77	42600000518	20211227	10:01:20	\$ 64.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
78	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
79	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
80	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 95.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
81	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 124.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
82	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 124.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
83	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
84	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
85	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
86	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 225.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
87	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 84.578.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
88	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
89	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

90	42610878789	20211227	10:06:45	\$ 94.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
91	42614437404	20211227	10:16:53	\$ 510.365.000,00	C10 - CUENTA NO AUTORIZADA PARA DEBITAR
92	42614438775	20211227	11:11:44	\$ 375.600.000,00	C10 - CUENTA NO AUTORIZADA PARA DEBITAR
93	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
94	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
95	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 95.000.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
96	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 124.800.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
97	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 124.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
98	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
99	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
100	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
101	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 84.578.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
102	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
103	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
104	42600000518	20211227	11:18:36	\$ 94.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS

105	42600000518	20211227	12:19:42	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
106	42600000518	20211227	12:19:42	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
107	42600000518	20211227	12:19:42	\$ 42.500.000,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
108	42600000306	20211227	12:19:49	\$ 43.200.524,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
109	42600000306	20211227	12:19:49	\$ 43.200.524,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
110	42600000306	20211227	12:19:49	\$ 43.200.524,00	D53 - CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS
111	42600000306	20211227	12:30:47	\$ 139.400.000,00	C19 - NIT NO PUEDE ESTAR EN BLANCO
112	42600000306	20211227	12:35:46	\$ 118.400.000,00	C19 - NIT NO PUEDE ESTAR EN BLANCO
113	42600000306	20211227	13:43:16	\$ 27.000.000,00	D58 - NO EXISTE CUPO DE CRÉDITO PARA EL NIT

Del análisis anterior, se extrae que el 24 de diciembre de 2021, se presentaron un total de 60 intentos o transacciones fallidas, que de haber resultado exitosas hubieran extraído de los dineros depositados en las cuentas de la parte activa un total de \$9.207.253.338.

Verificada la temporalidad de cómo se surtieron las transacciones fallidas y exitosas, se puede concluir que ese día 24 de diciembre antes de que se surtieran las dos transacciones exitosas de \$550.000.000 y \$80.000.000, respectivamente (a las 10:54:48 y 11:57:37 horas), se presentaron 57 operaciones rechazadas sin ningún alertamiento adicional del banco.

Por su parte el día 27 de diciembre de 2021, se presentaron de manera concomitante a las transacciones exitosas un total de 53 operaciones fallidas o rechazadas que intentaban materializar un retiro adicional de dineros por monto de \$4.672.723.222

Todas las operaciones del 24 de diciembre de 2021 que resultaron fallidas tuvieron como concepto de rechazo el denominado: “D-53 CUENTA BENEFICARIO NO INSCRITA PARA PAGOS”. Por su parte, el 27 de diciembre de 2021, las operaciones- fallidas tuvieron como causas de rechazo las siguientes: “C-10 CUENTA NO AUTORIZADA PARA DEBITAR”, “R13 - NUMERO CUENTA INVALIDO”, “C19 - NIT NO PUEDE ESTAR EN BLANCO” y “D58 - NO EXISTE CUPO DE CRÉDITO PARA EL NIT”, adicionales a la descrita como D53.

De otra parte, revisado el documento denominado “1.2 Auditoría de enero a diciembre de 2021” obrante a derivado 055, se encuentra que conforme se señala en la columna M) entre los días 24 a 27 de diciembre de 2021, se presentaron un total de 307 operaciones no monetarias fallidas, que se intentaron realizar con los usuarios inscritos ante el banco, pero que fueron rechazadas por el sistema por distintos

motivos, 14 por motivo: “USUARIO O CLAVE INVALIDA”, 26 por concepto: “CUENTA NO AUTORIZADA PARA SER DEBITADA”, 4 por motivo “CUENTA ORIGEN TIENE BLOQUEOS”, 4 por concepto de “NO HAY SALDO DISPONIBLE PARA REALIZAR ESTA OPERACIÓN, POR FAVOR INTENTE POR UN MENOR VALOR”, 2 por motivo “CUENTA NO EXISTE” y 2 por concepto “EL VALOR DE LA TRANSFERENCIA SUPERA EL MÁXIMO PERMITIDO POR DÍA”, entre otros, como se verifica en la columna N).

Nótese de la documental citada, que entre las 7:11 y 7:26 a.m. del 24 de diciembre de 2021, se presentaron 3 intentos de ingresos fallidos consecutivos, habiéndose indicado el sistema a las 7:27 a.m. que: “LA PROXIMA CLAVE NO VALIDA INHIBIRA LA ENTRADA”, sin embargo, a las 8:29 y 8:30 a.m. del mismo día, se efectuaron otros dos intentos que también fueron rechazados por usuario o clave invalida, y el 27 de diciembre de 2021, se realizaron 9 intentos más rechazados por el mismo concepto (prueba a derivado 055).

Sobre estos aspectos, se interrogó a la representante legal de la entidad financiera en audiencia inicial, quien manifestó que el banco no efectuó bloqueo de sus canales en ese momento porque en su consideración no hay norma que especifique parámetros puntuales para bloquear en esos casos, que el bloqueo de canales no se presenta cuando el cliente ya se ha autenticado y la operación no resulta exitosa, sino que los bloqueos se pueden dar si se digita por lo menos tres veces la clave de manera errónea, por lo que en su consideración las más de 100 operaciones fallidas, ocurridas los días 24 y 27 de diciembre de 2021, eran normales y no generaron algún tipo de alerta dentro del sistema de seguridad del banco.

Este criterio sin embargo no corresponde a la instrucción contenida en el numeral 2.3.3.1.12 del Capítulo I, Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica. En efecto recuérdese que dicha norma obliga al banco a: **“Establecer procedimientos para el bloqueo de canales o de instrumentos para la realización de operaciones, cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten o un número de intentos fallidos por parte de un cliente”**

Obsérvese que la cantidad de operaciones fallidas (113 de transferencia de recursos rechazadas y 307 operaciones no monetarias fallidas, entre ellas intentos fallidos de acceso) revisten tal materialidad en número y en cuantía, que por su relevancia constituyen de por sí mérito suficiente para que el banco, dentro del ámbito de su responsabilidad, hubiere generado el bloqueo preventivo de las operaciones, aún con las 57 transferencias rechazadas antes de la primera operación que fuere efectiva, propiciando con su actuar igualmente la ocurrencia del daño.

En este punto, cabe señalar que la entidad demandada pretendió acreditar el cumplimiento de sus estándares de seguridad a través de la aportación del dictamen pericial obrante a derivado 050 y que se practicó en la audiencia del 19 de septiembre de 2023 (derivado 089).

Sobre dicha experticia, cabe poner de presente dos situaciones, la primera es que el objeto de la prueba inicialmente anunciada por la pasiva correspondía a lo siguiente: *“dictamen pericial forense y de seguridad informática, con el fin de analizar la información que reposa en los sistemas de BANCOLOMBIA, y que dan cuenta de la forma en la que fueron hechas todas las transacciones (inscripción de cuentas y transferencias) los días 24 y 27 de diciembre de 2021, mediante la Sucursal Virtual Empresas, en las cuentas del MUNICIPIO, de las solicitudes emprendidas por el MUNICIPIO con posterioridad a ellas y de la forma en la que BANCOLOMBIA las atendió”* (derivado 014).

Sin embargo, una vez aportado se encuentra que el objeto y conclusiones del dictamen presentado por German Álvarez Márquez, Juan Alejandro León Arenas, Jhon Fredy Pardo Salazar, Cristian Camilo Diaz Herazo y Lina María Mesa González, aluden a: *“identificar y*

validar los eventos transaccionales ocurridos los días 24 y 27 de diciembre de 2021 en las cuentas del Municipio de Purificación, mediante el canal Sucursal Virtual Empresas en pro de determinar la existencia o no de elementos de indicio suficientes para ser considerados como inusual e irregular por parte del banco (Identificar si el proceso transaccional del evento de interés estuvo dentro de lo estipulado y normado por los protocolos del banco. Verificación del paso a paso legal y contractual del proceso. Reconstrucción y validación de hechos digitales entre el 24 y 27 de diciembre de 2022. Contraste entre paso a paso contractual y los hechos digitales, y Análisis de parametrización de elementos de seguridad". (derivado 050).

Obsérvese, como se indicó en la audiencia del 19 de septiembre de 2023 (derivado 089), que existe una variación del objeto del dictamen inicialmente anunciado y solicitado frente al practicado, y por ende, no puede tener valoración probatoria en este proceso judicial.

Como segundo punto debe señalarse que, en todo caso, en el dictamen de refutación aportado a derivado 066, la perito Sandra Patricia Bonilla Gerena realizó una revisión minuciosa de la información contenida en el Dictamen Pericial aportado por el banco, llegando a una conclusión que este Despacho observa como acertada y que pone en entredicho la integridad de la información con base en la cual se realizó el dictamen solicitado por el banco.

En efecto, aun cuando el dictamen anunciado por la pasiva determinaba que se analizaría la información que reposa en los sistemas de BANCOLOMBIA, de manera acertada la perito Bonilla Gerena logró demostrar que la experticia objeto de revisión no se basó en información extractada directamente de la fuente, es decir de los sistemas del banco, sino que se entregó al perito por parte de la demandada a través de correos electrónicos y en un mecanismo USB, impidiéndose así verificar la integridad de la evidencia, por no entrar a revisar directamente el sistema de la entidad financiera, lo que le resta totalmente valor probatorio a la experticia presentada por la pasiva pues la misma estaba dirigida a analizar la información de los sistemas del banco, requisito indispensable para valorar un documento electrónico conforme la Ley 527 de 1999.

En este punto, cabe reseñar que contrario a lo que pretendía demostrar el establecimiento bancario, el incumplimiento de sus obligaciones de seguridad fue tan palmario, que incluso a ello se refirió de manera juiciosa la Contraloría Departamental del Tolima, a través de los Informes: *"Preliminar Actuación Especial de Fiscalización - Rad 211 del 14 de septiembre de 2022"* (obrante a folios 104 al 152 de los anexos de la demanda a derivados 000 y 045) y en su *"Informe Definitivo Actuación Especial de Fiscalización - Rad. 226 del 22 de septiembre de 2022"* (a folios 153 al 200 de los mismos derivados).

En este último informe la Contralora Departamental del Tolima, concluye que los hechos que generaron la pérdida de los recursos se encuentran enmarcados en una responsabilidad compartida entre el municipio de Purificación, Bancolombia y los terceros que recibieron los recursos, señalando frente a Bancolombia que no cumplió con los protocolos de seguridad exigidos a las entidades financieras, lo que da lugar a determinar un hallazgo administrativo, con incidencia, fiscal, disciplinaria y penal.

En conclusión, se advierte de la conducta del banco, que resultaba esencial que la entidad financiera hiciera seguimiento a los diferentes tipos de operaciones, pues conforme lo descrito en el Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica, debía tener en cuenta las diferentes definiciones, criterios y requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de sus servicios, a través de los canales que ofrece a sus clientes.

Pues no podía limitarse a operaciones exitosas, sino que debía tener en cuenta las operaciones que resultaban fallidas o resultarían inusuales, siendo un deber general aplicable a todos los establecimientos bancarios que componen el mercado, ya que les corresponde analizar por ejemplo, las actividades en los canales relacionadas con las inscripciones de cuenta, enrolamientos de aplicativos o dispositivos, y

cambios de datos, existiendo también el deber de realizar monitoreo y seguimiento especial frente a este tipo de operaciones no monetarias.

### **De las inusualidad de las transacciones**

El primer aspecto que en este aparte corresponde analizar en consideración con las fechas de las festividades de fin de año en el 2021, es si en días no hábiles habría transaccionalidad del Municipio usando el canal Sucursal Virtual Empresas.

Al respecto, vale indicar que según lo manifestado por el testigo David Oswaldo López Cuervo (derivado 071), el portal o sucursal virtual empresas del banco no funcionaba para el manejo de las cuentas del municipio demandante en días no hábiles (grabación a derivado 071), lo cual fue reafirmado en el testimonio de Lina Yorlenny Amariles Giraldo (a mismo derivado) y en el testimonio de Daniel García Merchán (derivado 089).

Sin embargo, en contraposición a ello, del análisis del documento “1.2 Auditoria de enero a diciembre de 2021” obrante a derivado 055, se observa que el día 25 de diciembre de 2021 con la información transaccional del usuario preparador y del usuario aprobador se hicieron igual los siguientes intentos de autenticación fallidos:

25/12/2021 17:24	TESORAL20	Contador de intentos de login
25/12/2021 17:24	TESORAL20	Autenticación Sucursal Virtual Empresas
25/12/2021 17:25	TESORAL20	Autenticación Sucursal Virtual Empresas
25/12/2021 17:25	TESORAL20	Contador de intentos de login
25/12/2021 17:29	colbarragan2	Autenticación Sucursal Virtual Empresas

Tales intentos tuvieron las siguientes respuestas del sistema del banco, pero no generaron ningún bloqueo o alerta de seguridad adicional:

25/12/2021 17:24	El banco retorno mensaje de error. CODE: 187 MESSAGE: EMPRESA YA INSCRITA, PERO NO ESTA ACTIVA
25/12/2021 17:24	EMPRESA YA INSCRITA, PERO NO ESTA ACTIVA EN EL SISTEMA -Comuníquese con su Gerente para que le facilite un contrato de afiliación a nuestro servicio para poder habilitar
25/12/2021 17:25	EMPRESA YA INSCRITA, PERO NO ESTA ACTIVA EN EL SISTEMA -Comuníquese con su Gerente para que le facilite un contrato de afiliación a nuestro servicio para poder habilitar
25/12/2021 17:25	El banco retorno mensaje de error. CODE: 187 MESSAGE: EMPRESA YA INSCRITA, PERO NO ESTA ACTIVA
25/12/2021 17:29	EMPRESA YA INSCRITA, PERO NO ESTA ACTIVA EN EL SISTEMA -Comuníquese con su Gerente para que le facilite un contrato de afiliación a nuestro servicio para poder habilitar

Esta actividad, en consideración al dicho de los testigos (por demás funcionarios del banco) debió levantar alguna alerta al interior de la entidad financiera, por tratarse de productos de un ente territorial que no labora en días festivos.

Continuando con la inusualidad de la forma en como transcurrieron las operaciones, cabe señalar que si bien del testimonio del señor Isaías González y de las documentales aportadas a derivados 045 y 077, se pudo establecer que el aviso efectuado por parte del Tesorero del municipio al banco, respecto del desconocimiento de las operaciones efectuadas el 24 y 27 de diciembre de 2021, se produjo solo hasta el día siguiente 28 de diciembre de ese mismo año, existieron dos circunstancias que adicionalmente debieron alertar al sistema de seguridad del banco.

En efecto, se pudo constatar a derivado 079, y del testimonio de Lina Yorlenny Amariles Giraldo, que el día 27 de diciembre de 2021, que se presentó el bloqueo de dos de las cuentas destinatarias de las operaciones discutidas (grabación a derivado 071), correspondiendo a las siguientes:

No. cuenta	Banco	Titular	Cédula
91229088462 (Ahorros)	BANCOLOMBIA	JOSE DAVID MERCADO JULIO	1193552446
91229094659 (Ahorros)	BANCOLOMBIA	GUILLERMO ENRIQUE VILORIA	1002014035

Como se pudo constatar, de dichos elementos probatorios, tal bloqueo se efectuó por solicitud de Banco Davivienda pues remitió reporte a Bancolombia ese mismo 27 de diciembre de 2021, señalando que esas cuentas tenían reclamaciones **por ser destinatarias de transferencias presuntamente fraudulentas**.

Situación que no resulta menor frente al caso en concreto, pues de haber procedido el establecimiento bancario demandado a verificar que ese mismo 27 de diciembre de 2021, que esas cuentas habían sido receptoras de transferencias desde cuentas del municipio de Purificación, ello hubiere podido dar lugar a analizar con más diligencia la inusualidad que se estaba presentando con las operaciones cursadas ese día con cargo a los depósitos de las cuentas de ese ente territorial. Hecho que debió haber sido analizado en conjunto con todas las insualidades, operaciones fallidas que hemos analizado hasta acá, para alertar los sistemas de seguridad del banco.

A partir de lo anterior, se encuentra que ante la realización de operaciones totalmente inusuales y de un número basto de operaciones fallidas, el establecimiento bancario conforme las instrucciones de seguridad establecidas, estaba llamado a bloquear el canal Sucursal Virtual Empresas para el manejo de las cuentas del Municipio, y no lo hizo, incumpliendo así lo ordenado en el numeral 2.3.3.1.12 del Capítulo I del Título II de la Parte I de la Circular Básica Jurídica. Permitiendo o facilitando con ello, la realización de las transacciones objeto del litigio.

***De la afectación de recursos públicos de destinación específica.***

Sobre este aspecto, vale señalar, que como consta a derivados 077 y 078 el establecimiento bancario demandado había sido informado con suficiencia desde septiembre de 2020 sobre el destino específico de los recursos que se encontraban depositados en las cuentas 0305 y 0306, es decir habrían sido marcadas ante el Banco por la naturaleza específica de los recursos, siendo estas cuentas de ahorros que tenían la siguiente destinación:

Número cuenta	Identificación	Fuente de los recursos
***0306 (ahorros)	DESHAORRO FONPET Propósito general	Sistema General de Participaciones
***0305 (ahorros)	DESHAORRO FONPET Nómina de pensionados	Sistema General de Participaciones

Y aun así de dichas cuentas se realizaron parte de las transacciones objeto del litigio. En particular llama la atención, por ejemplo, la transacción efectuada el 27 de diciembre de 2021 a las 10:30:38 a.m., con cargo a la cuenta de ahorros terminada en 0305, pues se remitió pago por valor de \$355.621.455 a una persona jurídica, en este caso a CONSTRUINNOVACIONESFV S.A.S., cuando el banco era conocedor de que los recursos de esa cuenta tenían como destinación específica pagar mesadas pensionales, frente a lo cual la transacción referida no tiene ninguna relación y resultaba totalmente inusual, inclusive en desmedro de dineros con específica protección constitucional, por tratarse de partidas asignadas al pago de mesadas a pensionados.

De la cuenta de ahorros terminada en 0306, se hicieron 16 transferencias discutidas por valor total de \$4.113.442.096, que correspondería aproximadamente al 40 por ciento de las operaciones objeto del litigio, y la sustracción de los recursos se hizo mediante pagos a dos sociedades en tres transferencias por \$1.672.000.000, y 13 pagos más a personas naturales entre los \$43.200.524 y \$285.900.000, nótese las cifras de este tipo de transferencias de una cuenta que manejaba pagos de nómina.

Sin que por parte del banco se hubiere aplicado alguna medida adicional de seguridad, aun a pesar de que era conocedora inclusive de que tales recursos de naturaleza pública y con destinación específica, tienen una especial protección constitucional y legal acorde con lo establecido en los artículos 63 y 345 a 357 de la Constitución, así como en el artículo 674 del Código Civil, entre otros.

Vale la pena recalcar que la Jurisprudencia ha resaltado la valía y especial protección que deben tener la protección de estos recursos en distintos fallos, como por ejemplo, en la sentencia de la Corte Suprema de Justicia “STC7397-2018” proferida el 7 de junio de 2018, dentro del proceso con número de radicación 11001-02-03-000-2018-00908-00 con ponencia de la Magistrada Margarita Cabello Blanco.

Es del caso resaltar que esta situación ya había sido recalcada a Bancolombia S.A. en la sentencia proferida por este Despacho en audiencia del 26 de febrero de 2021 dentro del Expediente 2020-0153, misma que por demás fuere confirmada por el Tribunal Superior Del Distrito Judicial De Bogotá – Sala Civil, en audiencia del 1 de septiembre de 2022, donde se le volvió a recordar a Bancolombia sobre la conducta que se le exige como profesional del mercado, y que ello le conlleva conocer la importancia de no afectar recursos del Sistema General de Participaciones con destinación específica.

***Del cumplimiento de la normativa frente a protección de cuentas de entes territoriales.***

Frente al deber de diligencia que le resultaba exigible al establecimiento bancario por razón de lo señalado en la Circular Externa 021 de 2019, que como se indicó de manera antecedente determinó instrucciones sobre medidas preventivas adicionales, que debían implementarse por parte de los bancos, frente al manejo de dineros públicos de Entes Territoriales por medio de canales transaccionales.

Lo que conllevaba que Bancolombia cumpliera con unos mayores estándares de información, y capacitación al Municipio de Purificación sobre el manejo de cuentas, reforzando además las medidas de monitoreo transaccional sobre operaciones inusuales.

Precisamente en relación con el cumplimiento de los deberes de impartir capacitación a los funcionarios y nuevos administradores de las cuentas sobre los productos, canales y los mecanismos de seguridad para la protección de los recursos públicos, una vez revisado el plenario, no se encuentra probado en este proceso, que el banco hubiere brindado la capacitación correspondiente al alcalde y al tesorero del municipio de Purificación, sobre el manejo de las cuentas y las medidas de seguridad que debían adoptar.

Al respecto, el testigo David Oswaldo López Cuervo señaló que se había realizado capacitación virtual a los funcionarios que manejaban las cuentas, sin que hubiere podido recordar si eso ocurrió en 2019 o en 2020 (grabación a derivado 071); por su parte el testigo Daniel García Merchán señaló que había informado telefónicamente al señor Isaías González sobre la forma en cómo podía acceder a la Sucursal Virtual, inscribir cuentas y realizar pagos (derivado 089).

Ahora bien, contrastada la información suministrada a los funcionarios del ente territorial no se acreditó dentro de la misma que el banco demandado hubiere cumplido con la capacitación e información sobre los siguientes aspectos *i.* Opciones dispuestas en el portal transaccional para administrar las cuentas de recursos públicos con el fin de implementar una estricta segregación de funciones que garantice la independencia entre los funcionarios que registran las operaciones y los que las autorizan. *ii.* Políticas establecidas para la administración de usuarios y claves (contraseñas), *iii.* Procedimientos definidos para la personalización efectiva de las condiciones para la realización de operaciones financieras (montos, cantidad, horarios -días y horas hábiles-, entre otros.

Lo que constituye a su vez un incumplimiento del banco a las medidas de seguridad e información que debía brindar a la parte activa, aumentando así la exposición al riesgo de sufrir este tipo de operaciones presuntamente fraudulentas respecto de recursos públicos. Pues no solo el monitoreo transaccional de las operaciones fue deficiente como atrás se reseñó, sino que no brindó la información y capacitación que debía al ente territorial, para el manejo seguro de sus cuentas.

### ***Sobre la acreditación del daño y el nexo de causalidad de este con el actuar de ambos extremos procesales.***

En ese sentido se encuentra que se presentaron graves incumplimientos de parte y parte en la respectiva controversia contractual, pues por un lado los funcionarios del Municipio demandante vieron comprometido su deber de custodia de los elementos transaccionales o de seguridad asignados por el banco, pues como se reseñó no solo guardaban los dos tokens en un mismo lugar, lo que ponía en riesgo la segregación de funciones e independencia de roles que determina se debía presentar en el manejo de las cuentas bancarias de entes territoriales, sino que además se guardaba por lo menos una de las claves en una libreta en el mismo sitio, esto es en la caja fuerte que ya había tenido comprometida su seguridad en diciembre 8 de 2021, como se reseñó en el testimonio de Isaías González (derivado 089), y aunado a ello, los dos funcionarios encargados de velar por el manejo de los recursos del Municipio de Purificación depositados en sus cuentas, no revisaron las decenas de correos electrónicos remitidos a sus cuentas de correo oficial por el banco, donde les advertían la realización de las operaciones.

A su vez, a partir de lo expuesto en precedencia este Despacho encuentra acreditados una serie de incumplimientos contractuales por parte del establecimiento bancario que en su conjunto tuvieron incidencia en la ocurrencia del daño como se pasan a resumir así:

- Frente a la inusualidad de las operaciones antes descritas, como arriba se señaló se presentaron operaciones inusuales el día 25 de diciembre de 2021 (feriado de navidad).
- Operaciones que excedieron el hábito o costumbre transaccional de la parte actora, en relación con los montos y número de operaciones por día.
- Realización de operaciones con cargo a cuentas marcadas que manejaban recursos del Sistema General de Participaciones, que representaron casi el 40% del fraude
- La existencia de gran cantidad de operaciones fallidas, que por su materialidad tenían mérito para alertar al banco.
- Y las deficiencias en capacitación e información siguiendo las instrucciones de la Circular Externa 021 de 2019.

Decantado lo anterior, y teniendo en cuenta que en el presente caso se ha acreditado el incumplimiento contractual de ambas partes, se debe revisar como aportó cada conducta en la materialización del hecho dañino.

Téngase en cuenta que las operaciones no hubieron cursado sin la información confidencial que se encontraba bajo guarda y custodia de los funcionarios del Municipio demandante, pero además que, el Banco pudo evitar la realización de las operaciones o por lo menos la extensión de las mismas, si hubiere cumplido con sus obligaciones de seguridad y prevención frente al manejo de recursos públicos en las cuentas del Municipio.

Por lo que esta Delegatura, ante la acreditación de la concurrencia de incumplimientos de ambas partes y siendo ambos casuales para la materialización del daño alegado, debe aplicar lo señalado en la ya citada Sentencia SC5176 del 18 de diciembre de 2020, de la Corte Suprema de Justicia, cuando indica que ante el panorama antes expuesto le corresponde al fallador analizar la relevancia jurídica de cada causa, para así determinar si ambos contribuyeron porcentualmente al resultado dañino, debiendo distribuirse sus efectos, o si solo uno de los incumplimientos fue el relevante y causal para la generación del perjuicio, condenado así a quien lo produjo, a asumir la pérdida íntegramente.

Analizados en el presente caso ambos hechos causales, frente a la materialización del hecho dañino, concluye este Despacho que los incumplimientos de ambas partes tuvieron igual participación para la materialización del daño patrimonial, por lo que la pérdida deberá ser distribuida entre ambos.

En este punto, y de cara a las condenatorias resulta necesario poner de presente que contrastadas las documentales aportadas a derivados 045, 079 y el informe juramentado a derivado 077, se pudo verificar que de la totalidad de los dineros extraídos a través de las operaciones objeto del litigio, se recuperó la suma de \$137.535.255,39, habiéndose señalado incluso en el informe juramentado que esos dineros si fueron restituidos a las cuentas de municipio.

Por lo que, restando ese monto del saldo total debitado de las cuentas, esto es la suma de \$10.987.123.589, se encuentra que el detrimento total sufrido por el municipio demandante fue de \$10.849.588.334, debiendo cada parte asumir el 50% de dicho detrimento, eso es la suma de \$5.424.794.167.

Respecto de la pretensión encaminada al *“pago de los perjuicios materiales por concepto de lucro cesante, como consecuencia de los intereses dejados de producir por los dineros hurtados de las cuentas del Municipio de*

*Purificación (Tolima)*”, debe ponerse de presente que no se acreditó en la actuación, la tasa de interés a la que estaban rentando los dineros depositados en las cuentas de ahorros afectadas, o si incluso en las cuentas corrientes se encontraba pactada esa prerrogativa, situación que por lo general no se conviene en ese tipo de producto.

Y en contraprestación, se procederá a acceder a la pretensión relacionada con la indexación o actualización de los \$5.424.794.167, que debe pagar el banco.

Para efectos de la indexación ordenada, se acude a la siguiente formula:

$$IF \\ Vp = Vh , \text{ en donde:} \\ II$$

- *Vp* es el valor presente que desea obtenerse;
- *Vh* es el valor histórico a indexar, que para este caso es \$5.424.794.167
- *IF* es el índice final, que se obtiene del monto índice del IPC a la fecha presente o más reciente para indexar, que será según datos disponibles al mes de **21 de septiembre de 2023**, esto es el reportado para el mes de **agosto de 2023**, que corresponde a 135,39.
- *II* es el índice inicial del IPC, desde la cual se va a indexar, que para el caso es de 111.41, vigente para **diciembre de 2021**

INDEXACIÓN					
\$ 5.424.794.167,00					
VALOR	FECHA A ACTUALIZAR	IPC INICIAL	IPC FINAL (Ago/23)	GUARISMO	VALOR ACTUALIZADO
\$ 5.424.794.167,00	21/09/2023	111,41	135,39	1,215241	\$ 6.592.432.298
				<b>INDEXACIÓN</b>	<b>\$ 1.167.638.131</b>

De acuerdo con lo anterior, al valor pretendido habrá de sumarse la indexación por la suma de \$1.167.638.131, para un valor total de condena de **\$6.592.432.298**.

Conforme con lo expuesto, cabe advertir que se tendrán por no fundadas las excepciones que la pasiva intitula: “AUTONOMIA PRIVADA DE BANCOLOMBIA PARA CONTRATAR”, “LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO NO ANULA LA LIBERTAD DE EMPRESA Y LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD”, “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO POR PARTE DE BANCOLOMBIA”, “AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR” y como ya se había indicado la denominada: “FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”.

Ahora bien, de lo acreditado en la actuación se observa una especial gravedad en el incumplimiento del banco frente a las instrucciones preventivas frente al manejo de cuentas bancarias de entes territoriales que le eran predicables y atendiendo que parte de los recursos que se extrajeron eran dineros del Sistema General de Participaciones con destinación específica, pues de acuerdo a lo que se probó en el presente asunto, Bancolombia desatendió dichas obligaciones permitiendo la disposición de recursos

del ente territorial que tenían expresa protección normativa, dentro de estos, incluso se encontraban recursos del sistema previsional, habiéndose sustraído los mismos a través de operaciones no monitoreadas o por lo menos que no generaron la actividad que el banco debía emplear. La conducta se encuentra agravada por que aproximadamente el 40% del total sustraído de las cuentas del municipio se dispersó de dichas cuentas marcadas en los registros del banco (derivados 077 y 078).

Así las cosas, ante la gravedad de ese incumplimiento este Despacho debe proceder a sancionar a la entidad demandada con la máxima multa contemplada en el numeral 10 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, según el cual: *“Si la decisión final es favorable al consumidor, la Superintendencia de Industria y Comercio y los Jueces podrán imponer al productor o proveedor que no haya cumplido con sus obligaciones contractuales o legales, además de la condena que corresponda, una multa de hasta ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, que se fijará teniendo en cuenta circunstancias de agravación debidamente probadas, tales como la gravedad del hecho, la reiteración en el incumplimiento de garantías o del contrato, la renuencia a cumplir con sus obligaciones legales, inclusive la de expedir la factura y las demás circunstancias”*

Teniendo en cuenta que los hechos relacionados con este proceso también se encuentran bajo estudio de la Fiscalía General de la Nación, la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, se ordenará por Secretaría la remisión de copias de esta Sentencia a dichos Entes, y además, a la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad de esta Superintendencia, para lo que proceda de su competencia.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas por haberse accedido parcialmente a las pretensiones, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 5º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Conforme con las consideraciones expuestas, la **DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES DE LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**, administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la Ley,

### RESUELVE

**PRIMERO: DECLARAR** no probadas o sin efectos las excepciones que la parte demandada denominó: *“AUTONOMIA PRIVADA DE BANCOLOMBIA PARA CONTRATAR”, “LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO PÚBLICO NO ANULA LA LIBERTAD DE EMPRESA Y LA AUTONOMÍA DE LA VOLUNTAD”, “CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO POR PARTE DE BANCOLOMBIA”, “AUSENCIA DE CAUSA PARA PEDIR” y “FALTA DE LEGITIMACIÓN EN LA CAUSA POR PASIVA”,* de conformidad con lo señalado en la parte motiva de la presente providencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** contractual y parcialmente responsable a **BANCOLOMBIA S.A.** en los términos de esta providencia, de los perjuicios sufridos por el **MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN (TOLIMA)** como consecuencia de las transacciones cursadas los días 24 y 27 de diciembre de 2021 con cargo a las cuentas de ahorro y corrientes de titularidad de ese ente territorial, por las razones expuestas en la parte motiva de la presente decisión.

**TERCERO: CONDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.** a **PAGAR** al **MUNICIPIO DE PURIFICACIÓN (TOLIMA)** la suma de **SEIS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y DOS MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS M/CTE (\$6.592.432.298)**. Lo anterior, deberá hacerlo en un término máximo de 20 días hábiles contados a partir de la ejecutoria de

esta providencia, vencido este término se causarán intereses moratorios a la tasa máxima legal permitida.

**CUARTO: CONDENAR** a **BANCOLOMBIA S.A.** a pagar una **MULTA equivalente a ciento cincuenta (150) salarios mínimos legales mensuales vigentes**, de la siguiente forma: (i) El cincuenta por ciento (50%) en la cuenta corriente No. 030-24552893 de Bancolombia a favor de la Superintendencia Financiera de Colombia. (ii) El cincuenta por ciento (50%) restante en la cuenta corriente de recaudos Red Nacional de Protección al Consumidor No. 062-87029-0 del Banco de Bogotá a favor de la Superintendencia de Industria y Comercio, conforme lo establecido en el numeral 10° del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011 y a la motivación planteada en la presente sentencia.

**QUINTO: CONCEDER** para el pago de la multa, un término judicial de cinco (5) días hábiles contados a partir del día siguiente a la ejecutoria de la presente providencia.

De no cumplirse lo anterior, por Secretaría compúlsese las respectivas copias ante las oficinas de cobro coactivo correspondientes, para lo de su competencia con copia de esta decisión y constancia de ejecutoria.

**SEXTO: COMUNICAR** al Grupo de Apoyo legal de esta Superintendencia en relación con la multa impuesta, informando para el efecto lo resuelto en la presente decisión, a efectos de los trámites que resulten necesarios realizar ante la Superintendencia de Industria y Comercio.

**SÉPTIMO: NEGAR** las demás pretensiones de la demanda.

**OCTAVO:** El cumplimiento de las ordenes que se imparten en esta sentencia deberá ser acreditado por BANCOLOMBIA S.A., dentro de los CINCO (5) días hábiles siguientes contados a partir de la expiración del plazo otorgado para el mismo, advirtiéndose que el incumplimiento de las órdenes aquí impartidas puede ocasionarle la sanción de que trata el numeral 11 del artículo 58 de la Ley 1480 de 2011.

**NOVENO:** Por Secretaría remitir copia de la presente sentencia a la Fiscalía General de la Nación, a la Contraloría General de la República, a la Procuraduría General de la Nación y a la Delegatura para Riesgo Operacional y Ciberseguridad de esta Superintendencia, para los efectos de su competencia

**DECIMO: SIN** condena en costas.

Ejecutoriada la presente sentencia, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



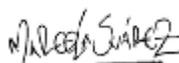
**OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ**

80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

Elaboró:

OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ  
Revisó y aprobó:  
OSCAR HARLEY LADINO GOMEZ

<p>Superintendencia Financiera de Colombia DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>22 de septiembre de 2023</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>