

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 202311146-025-000



Fecha: 2024-02-05 15:14 Sec.día944

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::249-249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA

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 : 202311146-025-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 249 249 SENTENCIA ESCRITA NIEGA  
Expediente : 2023-5071  
Demandante : GENIS JULIANA GOMEZ CONTRERAS  
Demandados : BANCOLOMBIA  
Anexos :

En atención a lo dispuesto en el inciso 2 del párrafo 3 del artículo 390 del Código General del Proceso, y en la medida que se trata de un proceso verbal sumario en el que las pruebas que obran en el expediente son suficientes para resolver el fondo del litigio y no se advierte la necesidad de decretar ni practicar nuevas pruebas, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia procede a proferir la siguiente **sentencia escrita**, en desarrollo de los principios de economía procesal y de la prevalencia del derecho sustancial sobre el derecho procesal, con base en las pruebas que de manera oportuna fueron solicitadas y allegadas al proceso.

### SENTENCIA

Mediante escrito, la señora **GENIS JULIANA GOMEZ CONTRERAS** demandó a **BANCOLOMBIA S.A.**, a efecto de que se ordenara proceder al “(...) *reintegro o devolución a mi cuenta de ahorro la suma de VEINTIÚN MILLONES VEINTICINCO MIL PESOS \$21.095.000.00 por los motivos inicialmente expuestos*”. (Derivado 000)

La demanda fue admitida a través de auto del 23 de octubre de 2023 (derivado 003); notificada la pasiva, en tiempo presentó escrito de contestación de la demanda y propuso medios exceptivos los cuales denominó, “*INCONSISTENCIA EN LA VERSIÓN DE LOS HECHOS PRESENTADA POR LA DEMANDANTE ANTE BANCOLOMBIA S.A. Y ANTE NEQUI, ALERTAS DE TRANSACCIONES ENVIADAS EXITOSAMENTE, CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A., RESPONSABILIDAD DEL BANCO ANTE ALGUNA NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE, EXCEPCIÓN GENÉRICA*”.

Las excepciones presentadas se fundan en los siguientes argumentos:

1. **INCONSISTENCIA EN LA VERSIÓN DE LOS HECHOS PRESENTADA POR LA DEMANDANTE ANTE BANCOLOMBIA S.A. Y ANTE NEQUI:**

*“(...) la demandante GENIS JULIANA GOMEZ establece comunicación con Nequi el 16 de agosto de 2023 a las 7:01 p.m. indicando que ella misma había sido víctima de estafa, suministrando los valores que ella misma transfirió a dos cuentas Nequi entre los días 15 y 16 de agosto de 2021 por una suma total de \$ 21.095.000. En este contacto con la línea Nequi, queda probado más allá de toda duda que la cliente no fue víctima de fraude por parte de un tercero, como tampoco hubo un tercero que se apropiara de sus recursos, todo lo contrario, fue ella quien accedió y suministro los datos de seguridad de la cuenta de ahorros Bancolombia \*\*1065 de su titularidad y quien autorizó al Banco mediante la digitación de estos el envío de los dineros. Ahora, no se debe pasar por alto que si ella admite que fue quien realizó los traslados, se presume que fue ella quien también inscribió las cuentas Nequi destino de los recursos, dejando a Bancolombia claro mediante estos trámites su voluntad inequívoca de realizar los traslados. (...)*

*“Seguidamente la cliente en un estado alto de alteración se comunica posteriormente con Bancolombia sobre las 8:21 p.m. del mismo 16 de agosto de 2023, indicando que desconocía las transferencias a dos cuentas Nequi y que ella no las había realizado; el asesor que toma el reclamo procede con el bloqueo de la cuenta de ahorros de donde presuntamente se había extraído los recursos y la siguiente asesora que procede a realizar la investigación indaga a profundidad sobre el origen de los mismos, pues los mismos montos que se transfirieron, fueron los que se trasladaron en el transcurso del 15 y 16 de agosto de 2023, como puede reflejarse en el extracto ya referenciado. Acá hay que precisar señor Delegado, que la cliente cambia la versión de sus hechos en la llamada realizada por Bancolombia, pues ante el primer asesor indica que el origen de los recursos proviene de las cesantías y que estas las retiro en el Banco Av. Villas para luego consignarlas en su cuenta y seguidamente, con la siguiente asesor que la atiende, le indica que los recursos le fueron entregados a ella en efectivo por los compañeros de su oficina y que iban a ser destinados para compras de tiquetes dada la integración que tenía su empresa a fin de año.” (Subraya fuera de texto).*

2. **ALERTAS DE TRANSACCIONES ENVIADAS EXITOSAMENTE:**

*“(...) el demandante tenía activo el servicio de Alertas y Notificaciones con el número de celular 3146257734 y el correo gj91@misena.edu.co A este número de celular y correo electrónico le fueron enviadas las alertas para la inscripción de las cuentas Nequi 3053875477 y 3127664630 y los posteriores envíos exitosos para los días 15 y 16 de agosto de 2023 sin que se evidenciara al interior de la organización reclamo alguno por el desconocimiento de estos movimientos alertados en tiempo real como se evidencia en el log de alertas y notificaciones que se aporta (Anexo No. 6); revisando el historial de envíos es el mismo número al que le eran enviados los movimientos que tenía previamente parametrizados antes y después de las transacciones desconocidas, inclusive es el mismo correo que relaciona en el acápite de notificaciones del escrito de demanda.*

aendstin	aenmsg	aencan	aenfecl	aenhor	aennro	aendes	aenmtc	aencod	aendes			
3146257734	Bancolomb	PAB	20230816	105103	470	NOTIFICA	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	PAB	20230816	105103	470	NOTIFICA	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	PAB	20230816	105105	0	NOTIFICA	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	PAB	20230816	105113	0	NOTIFICA	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	110205	537	INSC. CUE	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	110205	537	INSC. CUE	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	110205	0	INSC. CUE	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	110206	0	INSC. CUE	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	110348	538	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	110348	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	110348	538	TRANSFER	0	0	Alerta Mail entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	110348	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: TODO1			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	114449	638	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	114449	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	114449	638	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	114449	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
3146257734		BTM	20230816	121902	225	TRANSFER	6500	120	Ciente no tiene transaccion param. para Alertas			
gj91@misena.edu.co		BTM	20230816	121902	225	TRANSFER	6500	120	Ciente no tiene transaccion param. para Alertas			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	124637	0	AUTENTIC	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	124637	0	AUTENTIC	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	161501	222	RECEPCI	600000	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	161501	222	RECEPCI	600000	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	161502	0	RECEPCI	600000	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	161512	0	RECEPCI	600000	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	163219	537	INSC. CUE	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	163219	537	INSC. CUE	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	163219	0	INSC. CUE	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	163514	538	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	163514	538	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230815	163514	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230815	163524	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	170004	538	TRANSFER	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	BLP	20230816	170004	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	170004	538	TRANSFER	0	0	Alerta Mail entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	BLP	20230816	170004	0	TRANSFER	0	0	Mensaje enviado al destino: TODO1			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	185726	0	AUTENTIC	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	185726	0	AUTENTIC	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	202001	0	AUTENTIC	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	AUD	20230816	202001	0	AUTENTIC	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
		SGB	20230816	202226	14	N/A	0	1	Registro no existe en PCCFFOPCN			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	SGB	20230816	205651	0	BLOQUEO	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	SGB	20230816	205651	0	BLOQUEO	0	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
3146257734	Bancolomb	SGB	20230816	205651	0	BLOQUEO	0	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	SGB	20230816	205652	0	BLOQUEO	0	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	POS	20230815	213023	525	COMPRA	84130	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
3146257734	Bancolomb	POS	20230815	213023	525	COMPRA	84130	0	Alerta entregada Broker exitosamente.			
gj91@misena.edu.co	Bancolomb	POS	20230815	213024	0	COMPRA	84130	0	Mensaje enviado al destino: Masivian			
3146257734	Bancolomb	POS	20230815	213024	0	COMPRA	84130	0	Mensaje enviado al destino: Inalambria			
		SUC	20230816	213415	44	N/A	0	1	Registro no existe en PCCFFOPCN			
		SUC	20230816	213422	45	N/A	0	1	Registro no existe en PCCFFOPCN			

### 3. CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA

*(...) en el caso que nos ocupa la parte demandante aceptó en la llamada de reclamación ante Nequi que ella misma producto de estafa, fue quien transfirió los dineros objeto del proceso y además pretende hacer incurrir en error a Bancolombia, cambiando su versión de los hechos y desconociendo las transferencias realizadas para los días 15 y 16 de agosto de 2023. Este acto de descuido que pudo haber durado solo minutos, le permito a este tercero extraño de manera muy hábil recibir el dinero que fuera transferido de manera voluntaria por la demandante, quien no se cercioró del destinatario de los recursos, como tampoco si estaba siendo victima de fraude, por lo que ante la digitación correcta de todos los elementos de seguridad para este tipo de transacciones como lo es el usuario registrado, clave principal y validación de*

clave dinámica, Bancolombia no tenía opción adicional que aprobar las transferencias que ella misma estaba realizando”.

#### 4. CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A.

*“(…) Según el informe interno realizado por la Dirección de Seguridad Corporativa de mi representada que se adjunta (Anexo No. 7), se pudo constatar que: I. Las transacciones fueron realizadas mediante usuario y la clave registrada para ingresar a la APP. II. El ingreso al canal APP del cliente por medio del usuario creado por el mismo en el proceso de identidad protegida. III. La cuenta del cliente tenía saldo disponible y para la fecha de las operaciones reclamadas se encontraba activa y sin reporte de hurto y/o bloqueo”.*

*“(…) Como puede observarse, Bancolombia cumplió a cabalidad con sus obligaciones, sin que haya sustento alguno que permita concluir que haya incurrido en una falta a sus deberes de seguridad, contrario a ello, como se ha expresado autorizó las transacciones a quien se identificó con todos los elementos que identifican al cliente, tarjeta original y clave principal, por lo tanto, no puede endilgársele a mi representada responsabilidad alguna”.*

#### 5. RESPONSABILIDAD DEL BANCO ANTE ALGUNA NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE

*“(…) Como se pudo apreciar en el escrito de demanda de la parte actora, la demandante fue quien transfirió los recursos a las cuentas Nequi que se encontraban previamente inscritas, situación que debe ser valorada por el Despacho, pues ante esta causa extraña no atribuible a Bancolombia, debe ser esta entidad exonerada de cualquier tipo de responsabilidad endilgada al fin exitoso de las transferencias”.*

Sobre las excepciones, se corrió traslado a la parte actora, quien no se pronunció.

### CONSIDERACIONES

Verificada la existencia de los presupuestos procesales, y siendo competente conforme con los artículos 57 y 58 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, procede la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, a resolver en derecho la controversia relacionada con la ejecución y cumplimiento de las obligaciones emanadas de la relación contractual establecida quienes son aquí parte.

Señalado lo anterior, lo primero que cumple advertir es que el negocio jurídico fuente de la controversia corresponde a un contrato de Cuenta de Ahorros tipificado en el artículo 1398 del Código de Comercio, que dispone: *“Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”.* De esta manera, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo a condición de que la entrega de las sumas depositadas se realice al titular de la cuenta, su mandatario o a la persona que el cuentahabiente autorice, evento que configura un auténtico pago, en caso contrario, se encuentra comprometida la responsabilidad de la entidad.

Ahora bien, frente a lo anterior téngase que es deber propio de las entidades financieras, la ejecución de las operaciones que les corresponden debe estar precedida y acompañada por un conjunto de medidas tuitivas, de precaución e información dispuestas para salvaguardar el interés público que la actividad financiera comporta (art. 335 Constitución Política), medidas exigibles en el ámbito contractual por virtud de lo establecido en el artículo 38 de la Ley 153 de 1887 y la Ley 1328 de 2009. Tales medidas son correlato del derecho de los usuarios a recibir productos y servicios con estándares de seguridad y calidad (literal a del artículo 5° y b del artículo 7° de la Ley 1328 de 2009), incorporando el artículo 5° de la Ley 1328

citada, un conjunto de derechos que integra el núcleo mínimo de protección vigente *“durante todos los momentos de su relación con la entidad vigilada”*.

En este sentido, el régimen especial en que se impone a las entidades vigiladas, no exime al consumidor financiero acatar las obligaciones contractuales, tales como custodiar en debida forma los elementos transaccionales y adoptar medidas en procura de proteger su patrimonio, concebidas en el artículo 6° de la citada Ley 1328, prevé como buena práctica de protección propia del consumidor financiero: *(iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”,* sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones especiales pactadas en el respectivo contrato y siempre y cuando ellas, no correspondan a cláusulas abusivas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor.

Téngase en cuenta que la misma Corte Suprema de Justicia en la Sentencia SC16496-2016 proferida el 16 de noviembre de 2016 dentro de la Radicación n°. 76001 31 03 002 1996 13623 01 con ponencia de la entonces Magistrada MARGARITA CABELLO BLANCO, señaló lo siguiente: *“Empero, esa exigencia (el deber de seguridad y protección), no solo aplica a la entidad bancaria; el cuentacorrentista, en lo que a él corresponde, asume, por igual, el compromiso de sujetar su conducta a los mínimos de seguridad que le dejen a salvo, sea a él o a la entidad, de cualquier ilícito, vr. gr., custodiar debidamente los elementos recibidos del banco (chequera, tarjetas, etc.), para el retiro de los bienes depositados y, en especial, los dineros consignados o proveer la información necesaria para neutralizar cualquier intento de fraude. (...)*

*En síntesis, a uno y otro contratante le sobreviene el compromiso de velar por la seguridad o protección, según el rol que cada uno desempeñe, de elementos o actuaciones cuyo descuido, potencialmente, resultarían dañadas o dañinas”.*

Bajo este escenario, procede esta delegatura a verificar el cumplimiento de las obligaciones a cargo de las partes procesales en los términos legales y contractuales.

- A. En efecto, las entidades financieras, a la luz de la circular externa número 29 de 2019, deben otorgar a los clientes mecanismos de autenticación fuerte, bloqueos preventivos cuando se presenten operaciones inusuales y la elaboración de perfil transaccional, a efectos de declarar el incumplimiento de las mismas frente a las operaciones reclamadas por la parte activa.

En este punto cabe señalar que la demandante señaló en su demanda:

*“(...) 2. (...) el día 16 del mes de agosto de 2023, estaba revisando mi correo y de pronto observo que me habían hecho unas transacciones de mi cuenta de ahorro del Banco de Colombia a cuentas de Nequi. 3. En vista de lo anterior mi persona se comunica en forma inmediata con el Banco de Colombia, me toman el caso y bloquean mi cuenta, pero observé que me habían sacado el dinero de mi cuenta de ahorro, en tres transacciones una de \$1.800.000.00, el día 15 de agosto de 2023, otra por \$5.615.000.00 el día 16 de agosto de 2023 y otra por \$13.680.000.00 el día 16 de agosto de 2023”.*

Posteriormente afirma;

*“(...) el Banco de Colombia no ha demostrado dentro del proceso que lleva, que mi persona haya tenido culpa, o que mi actuar haya dado lugar al retiro de dinero de la cuenta, transferencias que comprometieron mis recursos, se han dedicado en señalar que mi persona es responsable de las claves por ser exclusivo del cliente. Pero también quiero dejar constancia que la entidad financiera no tuvo las medidas de seguridad, de precaución y diligencia que le son exigible en el sentido de poner en movimiento el sistema de alertas por movimientos sospechosos o ajenos al perfil transaccional del cliente, como son las transferencias de \$5.615.000.00 y de \$13.680.000.00, transacciones que mi persona no ha hecho desde*

*que la cuenta de ahorro la tengo abierta y aún más después de que ese día realice una consignación del dinero en efectivo a mi cuenta en un la sucursal de villa country Calle 78 53-70 Barranquilla , y si el Banco hubiera puesto ese sistema de alerta de esta manera se pudo evitar que acaecieran los riesgos de fraude informático, los cuales no pueden ser trasladados al usuario, sino que por estos debe responder la entidad financiera, dada la actividad profesional a la cual se dedica, lo que le exige para enfrentar los problemas que presenta el servicio que ofrece la utilización de medios de seguridad actualizados y apropiados. Y Ante la negación indefinida del cliente señores superintendencia, de no haber realizado operaciones por internet con cargo a los recursos depositados en su cuenta de ahorros, la entidad demandada debe probar la negligencia o culpa del consumidor financiero en el manejo de sus elementos e información requerida para transar y que existió inobservancia de las medidas de seguridad que debe tener en el uso del canal virtual, pues en caso contrario, se le considerará a la entidad financiera (Superintendencia Financiera, 2017).*

Sin embargo, dentro de las pruebas allegadas por la pasiva al expediente (derivados 010, 011 y 012), se encuentra la llamada identificada con el número 26196124, realizada por la demandante a la línea de atención de Nequi, en la cual se escucha a la señora **GENIS JULIANA GOMEZ CONTRERAS** manifestando que ella misma había sido quien transfirió de manera voluntaria los dineros que ahora reclama, identificando plenamente los números Nequi a los que realizó las transferencias.

Por su parte, del análisis de las pruebas allegadas al plenario, este Despacho observa que la pasiva envió a los datos registrados en la entidad financiera por la parte demandante, los mensajes informando las operaciones que estaban siendo realizadas, para lo cual se requería la digitación del usuario y la clave registrada para ingresar a la APP, con el usuario creado por la usuaria en el proceso de identidad protegida. Adicionalmente, las cuentas Nequi receptoras de los recursos fueron previamente inscritas por la cliente y no existieron cambios de datos sospechosos que permitieran concluir una irregularidad en las operaciones.

Finalmente, no se impondrá condena por concepto de costas al no aparecer éstas causadas, de conformidad con el numeral 8º del artículo 365 del Código General del Proceso.

Por lo expuesto, 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

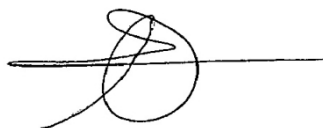
**PRIMERO: DECLARAR** probadas las excepciones de “*INCONSISTENCIA EN LA VERSIÓN DE LOS HECHOS PRESENTADA POR LA DEMANDANTE ANTE BANCOLOMBIA S.A. Y ANTE NEQUI, ALERTAS DE TRANSACCIONES ENVIADAS EXITOSAMENTE, CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA, CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DE SEGURIDAD POR PARTE DE BANCOLOMBIA S.A., RESPONSABILIDAD DEL BANCO ANTE ALGUNA NEGLIGENCIA POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE*” por las razones expuestas en la parte motiva de esta providencia.

**SEGUNDO: NEGAR** en consecuencia las pretensiones de la demanda.

**TERCERO:** Sin condena en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO  
80020-GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*

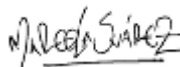
*Revisó y aprobó:*

*DIANA MARIA ARDILA ZUÑIGA*

Superintendencia Financiera de Colombia  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Notificación por Estado

La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado

Hoy 6 de febrero de 2024



**MARCELA SUÁREZ TORRES**  
Secretario