

REPÚBLICA DE COLOMBIA  
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA  
DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES



Radicación: 2023104959-030-000



Fecha: 2024-02-20 19:00 Sec.día3692

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 : 2023104959-030-000  
Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES  
Actividad : 576 576-SENTENCIA ESCRITA ACCEDE  
Expediente : 2023-4778  
Demandante : JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMIREZ  
  
Demandados : BANCO DE BOGOTÁ S.A.

En atención a lo dispuesto en audiencia anterior, de cara al numeral 2º del artículo 278 del Código General del Proceso y en la medida que las pruebas obrantes en el expediente resultan suficientes para resolver el fondo del litigio sin que se evidencie la necesidad de practicar el interrogatorio de parte solicitado ni de decretar ni practicar alguna otra prueba de oficio, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia profiere la siguiente sentencia escrita, lo anterior en desarrollo de los principios de economía procesal, de la

## SENTENCIA

### ANTECEDENTES

Mediante el ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor el señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** demandó a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** pretendiendo “Que se obligue a (Banco de Bogotá), a que (Resuelva como es debido. Se haga la revisión de cámaras de seguridad del punto donde se hicieron los retiros. Que responda con la devolución del dinero ante la irresponsabilidad en seguridad de retiros), por la suma de (\$1.600.000) monto que fue sustraído.” (derivado 000).

La demanda se admitió por parte de esta Delegatura en auto admisorio del 2 de octubre de 2023 (derivado 003) y fue debidamente notificada a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** quien en tiempo contestó la demanda solicitando se declaren probadas las excepciones denominadas “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”, “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”, “EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO”, “DÉBITOS REGULARES”, “VALIDEZ DE LOS MENSAJES DE DATOS”, “VINCULACIÓN Y VALIDEZ DE LAS TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN BANCA MÓVIL O PORTAL PERSONAL”, “VALIDEZ DE LAS OPERACIONES

REALIZADAS MEDIANTE MECANISMOS ELECTRÓNICOS Y DE SU PRUEBA” y “LA GENÉRICA” (derivados 009, 010 y 011).

De las excepciones se corrió traslado a la parte demandante (derivado 012) quien se mantuvo silente, por lo que se fijó fecha para audiencia de conciliación que fue declarada fallida y se dispuso el ingreso del expediente al Despacho para sentencia escrita (derivado 028).

## CONSIDERACIONES

De conformidad con los artículos 57 de la Ley 1480 de 2011 y 24 del Código General del Proceso, la Superintendencia Financiera de Colombia cuenta con las facultades propias de un juez para decidir de manera definitiva “las controversias que surjan entre los consumidores financieros y las entidades vigiladas relacionadas exclusivamente con la ejecución y el cumplimiento de obligaciones contractuales que asuman con ocasión de la actividad financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos captados del público.”, en ejercicio de la Acción de Protección al Consumidor.

En esta medida, corresponde a este Despacho establecer si le asiste responsabilidad contractual al **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, respecto de las tres transacciones realizadas con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en 7268 de titularidad del señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** el día 12 de septiembre de 2023 por valor total de \$1.600.000 y que manifiesta desconocer.

Sentado lo anterior encuentra la Delegatura que el contrato objeto de estudio gira en torno a un contrato de cuenta de ahorro, frente al depósito en cuenta de ahorros para lo que interesa al proceso, el artículo 1398 del Código de Comercio establece que “Todo Banco es responsable por el reembolso de sumas depositadas que haga a persona distinta del titular de la cuenta o su mandatario”, lo que conlleva a concluir que contrario sensu, el establecimiento de crédito cumple las obligaciones a su cargo cuando 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.

Formando parte del contrato se encuentran aquellas disposiciones que determinan, integran, limitan o amplían su contenido. Al respecto, el artículo 871 del Código de Comercio establece de manera general que “los contratos deberán celebrarse y ejecutarse de buena fe y, en consecuencia, obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad natural”. Y en este sentido, los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, contenidos en la Parte 1 – Título II – Capítulo I de la Circular Básica Jurídica No. 029 de 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal o medios que ponen a disposición de sus clientes, integran las obligaciones contractuales de la entidad financiera. 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 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 instrumentos para la realización de operaciones cuando existan situaciones o hechos que lo ameriten...” (Numeral 2.3.3.1.12.) y (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”. (núm.

2.3.3.1.29.), así como la establecida en el sub numeral 2.3.4.12.8. del citado instructivo, vigente para la época en que se efectuaron las compras reclamadas, de conformidad con el cual, los establecimientos de crédito emisores de tarjetas de créditos debían “establecer en los convenios que se suscriben con los establecimientos de comercio la obligación de verificar la firma y exigir la presentación del documento de identidad del cliente para las operaciones monetarias que se realicen con tarjeta de crédito”.

Todo ello teniendo en cuenta que la prestación de este servicio por parte de la entidad financiera cumple, respecto del desarrollo económico una función esencial, que conlleva una especial protección fundada en la confianza pública inmersa en su gestión. Por ello, se exige precisamente de las entidades que la ejercen, mayor diligencia y profesionalismo en su ejecución, toda vez que como prestadoras del servicio poseen un amplio margen de control de las operaciones, contando con sistemas de información y de transacción de carácter técnico, servicios por los cuales reciben una retribución por parte de los clientes, generando un régimen especial en sus relaciones contractuales.

Y en esta perspectiva, aunque la responsabilidad que se predica de las entidades financieras se analiza bajo la anotada perspectiva de la diligencia y profesionalismo, no lo es menos que ésta puede desaparecer o verse menguada atendiendo a la participación excluyente o concurrente del consumidor financiero en la causación del daño cuya indemnización se persigue.

A este respecto, la Corte Suprema de Justicia en sentencia SC5176-2020 del 18 de diciembre de 2020 con ponencia del Magistrado Luis Alonso Rico Puerta que unifica el criterio sobre el riesgo en esta actividad, indica: “[e]n 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.”.

En otras palabras, impone en estos contratos y con ocasión a la actividad riesgosa, que los bancos tienen una responsabilidad objetiva, la cual no le basta para exonerarse el mostrar buenos oficios o ser diligente, sino que además le compete en caso de sustracción de dineros captados del público, el probar la causa extraña que rompa la responsabilidad que le enrostra, cuyas aristas por supuesto tratan de los hechos de fuerza mayor, caso fortuito, imprevisibilidad del hecho que se le denuncia incumplido y la responsabilidad exclusiva de la víctima.

Es por ello que creando subreglas esa autoridad judicial y máximo exponente en temas civiles, sostuvo “...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.”, y cuyo deber de verificación del juzgador recae en examinar, si “...(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.”.

Y como antecedente igualmente, la sentencia del de diciembre de 2016, con ponencia del magistrado Ariel Salazar Ramírez indicó – “atendiendo la naturaleza de la actividad y de los riesgos que involucra o genera su ejercicio y el funcionamiento de los servicios que ofrece; el interés público que en él existe; el profesionalismo exigido a la entidad y el provecho que de sus operaciones obtiene, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas corren por su cuenta, y por lo tanto, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos a través de reparar los perjuicios causados, y no los usuarios que han confiado en la seguridad que les ofrecen los establecimientos bancarios en la custodia

de sus dineros, cuya obligación es apenas la de mantener en reserva sus claves de acceso al portal transaccional”.

Ahora bien, aun cuando el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, esto no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir o desatender las obligaciones a su cargo, máxime si se tiene en cuenta que lo que se está en juego el patrimonio. A este respecto, cabe señalar que el artículo 6° de la Ley 1328 de 2009, prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero: (i) hacer buen uso de la cuenta, (ii) revisar “los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos” y, (iii) “observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros”. Deber de doble vía, como expresamente lo señalara la Sala Civil del Tribunal Superior de Bogotá del 10 de marzo de 2016, con ponencia del magistrado Marco Antonio Álvarez, al resolver recurso de apelación confirmando la decisión tomada por esta Delegatura dentro del expediente No. 2015-0141.

Bajo los anteriores lineamientos, la Delegatura para Funciones Jurisdiccionales resolverá en derecho la controversia planteada como ha quedado identificada, con base en las pruebas oportuna y debidamente aportadas al proceso, así como la actuación surtida, aspectos que confrontará y analizará bajo la perspectiva del régimen de responsabilidad aplicable al producto contratado, con el fin de establecer si, (i) si en cabeza del demandante –consumidor financiero- se desplegó una conducta culposa u omisiva que de manera directa o indirecta diera lugar a la realización de la operación que por vía jurisdiccional reclama o, que simplemente el perjuicio reclamado no existe y (ii) la entidad dio cumplimiento a las obligaciones contractuales y legales asumidas.

Lo anterior con el fin de establecer si le asiste el derecho a la parte demandante del reintegro de los dineros sustraídos de su cuenta de ahorros, o si por el contrario se encuentran acreditadas las excepciones que el banco denominó “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”, “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”, “EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO”, “DÉBITOS REGULARES”, “VALIDEZ DE LOS MENSAJES DE DATOS”, “VINCULACIÓN Y VALIDEZ DE LAS TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN BANCA MÓVIL O PORTAL PERSONAL”, “VALIDEZ DE LAS OPERACIONES REALIZADAS MEDIANTE MECANISMOS ELECTRÓNICOS Y DE SU PRUEBA” y “LA GENÉRICA”.

Para analizar el presente asunto, es importante mencionar que el señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** se encuentra vinculado a **BANCO DE BOGOTÁ S.A** a través de la cuenta de ahorros terminada en el número 7268, cuenta que vio afectado su saldo el día 12 de septiembre de 2023 por tres transacciones efectuadas mediante PSE, la primera por valor de \$20.000, la segunda por valor de \$790.000 y la tercera, también por valor de \$790.000, transacciones que manifiesta el demandante, no fueron realizadas por él.

Ahora bien, cabe poner de presente que la manifestación del demandante de no haber realizado ni autorizado las operaciones cuestionadas, constituye una **negación indefinida**, que al tenor de lo previsto en el artículo 167 del Código General del Proceso, lo releva de prueba el hecho correspondiente, razón por la que la demostración de la entrega de los referidos recursos en los términos pactados, se traslada a la entidad bancaria, lo que armoniza con la **obligación de resultado** que incorpora la entrega de recursos tratándose de cuenta de ahorros.

Por lo anterior, se procede a examinar las excepciones planteadas en orden a establecer con base en la valoración del material probatorio recopilado bajo el principio de unidad de la prueba y la sana crítica, si existió un incumplimiento contractual de **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, o si, por el contrario, se acredita alguna circunstancia que permita eximir o atenuar la responsabilidad de la entidad.

En el documento contentivo de las excepciones de mérito, indica la entidad financiera: “El demandante perdió su tarjeta débito reveló voluntaria o involuntariamente su clave personal incumpliendo así sus obligaciones contractuales” en este sentido debe asumir las transacciones al haber mediado la culpa de la persona y argumentando que se debe relevar de responsabilidad a la entidad bancaria.

Afirmando además que el banco le entregó al demandante la tarjeta de débito, y que esté fijó para ella una clave con la cual se realizaron las transacciones desconocidas, mismas que cursaron de manera exitosa porque quien las hizo inserto la información del número de identificación del cliente, clave segura y código OTP enviado al número celular del cliente, en ese sentido, es claro que nadie más que el propio demandante las pudo haber realizado o terceros con ocasión de un acto voluntario del demandante o culposos suyos.

Aduce además la entidad financiera, que sí resultan ciertos y probados los supuestos de la demanda de no haber sido realizados los retiros por el demandante, quien habría incumplido el contrato habría sido éste y no el Banco, pues en caso de probarse que fueron terceros, ellos sólo lo habrían podido efectuar con el conocimiento de la clave que estaba en exclusiva custodia del demandante.

Señalando además que las transacciones se entienden auténticas por encontrarse plasmadas en los registros de operaciones, así que “si los registros electrónicos tienen plena validez probatoria, debe aceptarse que las transacciones que ellos reflejan son auténticas y, por tanto, dan fe de su existencia, así como de su validez, circunstancia que impone a la parte contraria la carga de desvirtuarlos”

Por lo anterior, considera **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** que el demandante carece de todo derecho y causa para reclamar al banco un dinero que fue transferido conforme a una orden de pago proveniente del demandante y/o remitida conforme al procedimiento de autenticación convenido, que impide su repudio actualmente.

Revisada la demanda, la contestación junto con las excepciones de mérito y los elementos probatorios aportados en desarrollo del presente proceso, encuentra este Despacho lo siguiente:

1. No hay duda ni discusión respecto de la existencia del producto financiero objeto del debate probatorio, ni del curso de las operaciones realizadas el día 12 de septiembre de 2023, ni tampoco que las mismas fueron realizadas por un tercero.
2. El debate se centra en las responsabilidades mutuas contraídas con ocasión de la suscripción de la cuenta de ahorros, siendo para el demandante la obligación de guarda y custodia de los elementos transaccionales, y para el banco la guarda de los dineros depositados en la cuenta de su cliente y la entrega bajo las condiciones de seguridad de los mismos recursos cuando el cliente por cualquier medio dispuesto para ello decida retirarlos.

En ese sentido, encuentra el despacho que el banco manifiesta con la contestación de la demanda “(...) **el cliente en el momento de las transacciones objetadas no poseía token.** El Banco ofrece a los clientes un mecanismo de autenticación fuerte que es el token, un dispositivo físico o móvil que genera claves dinámicas sincronizadas con los servidores del Banco y está asociado a un único usuario. La clave dinámica es utilizada como segundo factor de autenticación para los clientes que solicitan de este servicio.” (Negrilla intencional).

Adicionalmente, aporta la entidad vigilada log transaccional del producto cuenta de ahorros correspondiente al periodo que va desde el 5 de enero al 6 de octubre de 2023, fecha incluso posterior a



las operaciones desconocidas, respecto del cual, se advierte que las operaciones a través de PSE no se ajustan al perfil y hábito transaccional del demandante.

Y que, atendiendo la orden dada por la Delegatura en auto calendarado 12 de diciembre de 2023, la entidad aportó el informe dado por el área de alertamiento, véase:

19361343	JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMIREZ	12/09/2023	282507268	\$ 20,000	Pago PSE en establecimiento	NO	N.A	Verificando el caso se encontró lo siguiente: • Las transacciones objeto de rechazo fueron realizadas como venta no presente (Internet). • No se generó alertas para gestión de llamada y/o análisis del gestor, esto debido a que no cumplió con los parámetros de alertamiento.
		12/09/2023	282507268	\$ 790,000	Pago PSE en establecimiento	SI	SI	Verificando el caso se encontró lo siguiente: • Las transacciones objeto de rechazo fueron realizadas como venta no presente (Internet). • Se generó alertas para gestión de llamada y/o análisis, en el proceso de monitoreo transaccional se gestionó alerta del cliente sin lograr contacto telefónico, se envió correo a la oficina dueña del producto quien informó "cliente rechaza trx".
		12/09/2023	282507268	\$ 790,000	Pago PSE en establecimiento	SI	SI	Verificando el caso se encontró lo siguiente: • Las transacciones objeto de rechazo fueron realizadas como venta no presente (Internet). • Se generó alertas para gestión de llamada y/o análisis, en el proceso de monitoreo transaccional se gestionó alerta del cliente sin lograr contacto telefónico, se envió correo a la oficina dueña del producto quien informó "cliente rechaza trx".

Es así como resulta notorio que la única transacción que no generó alertamiento fue la que se realizó por valor de \$20.000 y que las otras dos operaciones desconocidas por el demandante si generaron alertamiento y que la oficina dueña del producto informó "cliente rechaza trx".

Y en el mismo sentido, con la contestación de la demanda se manifestó "Se infiere que el cliente fue víctima de una de las técnicas de Ingeniería Social donde los delincuentes obtuvieron la información personal y financiera que fue posteriormente utilizada para realizar la transacción objetada."

En este orden, una vez analizados todos los elementos probatorios a portados a la actuación, este Despacho debe precisar que la sola afirmación del Banco demandado respecto de la culpa o descuido del actor, respecto de la custodia de sus elementos transaccionales que permitieron a un tercero realizar las transacciones desconocidas, adolece de sustento probatorio que permita desvirtuar el argumento en el cual el demandante finca las pretensiones de su demanda, dado que no basta hacer mención a una mera inferencia a causa de un resultado que en principio aconteció bajo unos presupuestos que solamente eran de resorte exclusivo del demandante, hipótesis que de resultar cierta, debió extenderse a la esfera de lo probado y, por ende, haberse acreditado a través de los diferentes medios probatorios establecidos dentro del ordenamiento jurídico - procesal.

Frente a lo cual nada aportó ni nada acreditó el banco demandado, respecto del incumplimiento del actor, que lograra precisamente establecer su culpa como causa común de las operaciones aquí reclamadas, aun cuando dicha carga probatoria refulge en cabeza de la parte demandada, ya que correspondía a la entidad financiera acreditar, no solo el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, sino la conducta omisiva o culposa del titular de la cuenta de ahorros que permitiera el acceso a su plástico e información confidencial.

En adición, de que la entidad bancaria demandada como profesional del mercado financiero debió haber actuado con una mayor diligencia y seguridad, máxime cuando las transacciones se encontraban plenamente fuera del perfil transaccional del demandante y respecto de ellas se generó un alertamiento que finalizó con "cliente rechaza trx", con el fin evitar la causación del daño patrimonial.

Vistas estas circunstancias, encuentra este Despacho que como quiera que la entidad financiera no acredita el incumplimiento del consumidor de sus obligaciones legales ni contractuales, e incluso ante la duda, teniendo en cuenta que dado el carácter especial de las normas de protección al consumidor, la cual debe resolverse a favor del consumidor financiero, conforme lo dispuesto en el inciso 3° del artículo 4° de la ley 1480 de 2011, debe responder por los dineros sustraídos de la cuenta de ahorros del señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** el día 12 de septiembre de 2023, por el riesgo asumido en desarrollo de la actividad financiera.

En consecuencia, se advierte que se tendrán por no fundadas o sin efectos las excepciones que el banco denominó “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”, “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”, “EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO”, “DÉBITOS REGULARES”, “VALIDEZ DE LOS MENSAJES DE DATOS”, “VINCULACIÓN Y VALIDEZ DE LAS TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN BANCA MÓVIL O PORTAL PERSONAL”, “VALIDEZ DE LAS OPERACIONES REALIZADAS MEDIANTE MECANISMOS ELECTRÓNICOS Y DE SU PRUEBA” y “LA GENÉRICA”, y en consecuencia se condenará al banco a reintegrar al demandante las sumas debitadas.

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

Con base en lo anteriormente 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 NO** probadas las excepciones que **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** denominó: “CULPA EXCLUSIVA DE LA VÍCTIMA – INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL”, “INEXISTENCIA DE DERECHO Y CAUSA PARA DEMANDAR”, “EXCEPCIÓN DE CONTRATO NO CUMPLIDO”, “DÉBITOS REGULARES”, “VALIDEZ DE LOS MENSAJES DE DATOS”, “VINCULACIÓN Y VALIDEZ DE LAS TRANSACCIONES A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN BANCA MÓVIL O PORTAL PERSONAL”, “VALIDEZ DE LAS OPERACIONES REALIZADAS MEDIANTE MECANISMOS ELECTRÓNICOS Y DE SU PRUEBA” y “LA GENÉRICA” con fundamento en lo señalado en la parte motiva de esta sentencia.

**SEGUNDO: DECLARAR** contractualmente responsable a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.** respecto de las tres transacciones realizadas con cargo al saldo de la cuenta de ahorros terminada en 7268 de titularidad del señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** el día 15 de marzo de 2023 por valor total de \$1.600.000.

**TERCERO: CONDENAR** a **BANCO DE BOGOTÁ S.A.**, a pagar al señor **JORGE ENRIQUE VANEGAS RAMÍREZ** la suma de **\$1.600.000** a la cuenta de ahorros terminada en 7268, en un término de **QUINCE (15) DÍAS** hábiles contados a partir de la notificación de esta decisión.

El cumplimiento de la orden que se imparte en esta sentencia deberá ser acreditado por **BANCO DE BOGOTÁ 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.

**CUARTO: SIN CONDENAS** en costas.

Ejecutoriada esta decisión, por Secretaría archívese el expediente.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE,**



**DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR**  
80020-COORDINADOR DEL GRUPO DE FUNCIONES JURISDICCIONALES DOS

Copia a:

*Elaboró:*

*DARLING YARITZA VARGAS RODRIGUEZ*

*Revisó y aprobó:*

*DIANA CAROLINA CAMPOS TOVAR*

<p><b>Superintendencia Financiera de Colombia</b> <b>DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES</b> Notificación por Estado</p>
<p>La providencia anterior se notificó por anotación en estado fijado Hoy <u>21 de febrero de 2024</u></p> <p> <b>MARCELA SUÁREZ TORRES</b> Secretario</p>