Fecha: Quince (15) de mayo de 2026

Referencia: Verbal No. 2024-016550-01
Proveniente de la Delegatura para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia

DEMANDANTE DEMANDANTE

Demandada: BANCO DAVIVIENDA

Sentencia Segunda Instancia

Procede el Despacho a resolver el recurso de apelación formulado por la apoderada judicial de la parte DEMANDANTE contra la sentencia proferida el 28 de julio de 2025, por la Superintendencia Financiera de Colombia.

1. Antecedentes: Art. 280 Inc. 4 C.G.P.

1.1. Demanda:

El DEMANDANTE refirió que fue contactado el 24 de noviembre de 2023 por una mujer que se identificó como PERSONA del Banco Davivienda, quien, utilizando una línea telefónica que aparentaba ser oficial de la entidad, le informó sobre la supuesta devolución de unos cobros indebidos realizados en sus productos financieros. La interlocutora, que se presentó como PERSONA PERSONA PERSONA le indicó que el procedimiento debía realizarse con acompañamiento del cliente y bajo exigencias de la autoridad de supervisión, lo que generó confianza en el afectado.

Posteriormente, la supuesta PERSONA volvió a comunicarse con el DEMANDANTE DEMANDANTE validó sus datos personales y lo orientó en un proceso que implicaba el ingreso a sus productos financieros y la realización de múltiples operaciones. Bajo estas instrucciones, el afectado efectuó transferencias y autorizó transacciones, incluyendo avances de su tarjeta de crédito, ingresos

a cuentas no preinscritas y confirmaciones mediante DATOS SENSIBLES enviados por la entidad bancaria, los cuales le fueron solicitados durante el procedimiento.

Las operaciones se llevaron a cabo entre los días 24, 27, 28 y 30 de noviembre y el 1 de diciembre de 2023, presentándose en algunos casos rechazos que, según la supuesta PERSONA obedecían al avance parcial del proceso. Asimismo, se le indicó que no realizara transacciones virtuales por su cuenta y que confiara en que los valores reales de sus productos no serían visibles temporalmente debido al procedimiento en curso.

Con posterioridad, el DEMANDANTE DEMANDANTE advirtió que las transacciones no correspondían a la realidad y que los recursos habían sido transferidos a cuentas de terceros, configurándose así un fraude. En desarrollo de estos hechos, se afectaron IDENTIFICADOR FINANCIERO IDENTIFICADOR FINANCIERO y IDENTIFICADOR FINANCIERO IDENTIFICADOR FINANCIERO evidenciándose la sustracción de importantes sumas de dinero mediante avances, transferencias y retiros.

El afectado procedió a comunicarse con la entidad bancaria, donde le informaron que no era posible contactar a la supuesta PERSONA Tras múltiples gestiones, incluyendo llamadas y desplazamientos a oficinas, se le confirmó que había sido víctima de una estafa. En consecuencia, se realizó el bloqueo de sus productos financieros, se interpusieron reclamaciones ante el banco y se presentó denuncia ante la autoridad competente.

La entidad financiera negó responsabilidad, argumentando que las transacciones fueron realizadas con datos de exclusiva custodia del cliente y que no se evidenciaron fallas operativas o tecnológicas. No obstante, el DEMANDANTE DEMANDANTE asumió el pago de las obligaciones generadas, particularmente el IDENTIFICADOR FINANCIERO IDENTIFICADOR FINANCIERO con el fin de evitar un mayor detrimento económico.

En total, el afectado sufrió la sustracción de una suma superior a sesenta y dos millones ochocientos cuarenta y ocho mil ciento once pesos con setenta y tres centavos ($62.848.111,73), correspondientes a avances de tarjeta de crédito, retiros de IDENTIFICADOR FINANCIERO y recursos de su fondo de pensión. Finalmente, se alegó que la entidad bancaria incurrió en una conducta

omisiva al no detectar ni bloquear oportunamente las transacciones inusuales, ni alertar al cliente frente a los movimientos atípicos, lo que generó graves perjuicios al [redacted] en su calidad de consumidor financiero.

Con base a lo anterior, como pretensiones, solicitó se declarara que el Banco Davivienda S.A. incurrió en el incumplimiento de sus deberes legales como entidad vigilada. Asimismo, pidió que se reconociera que la actividad bancaria es de carácter profesional y que, en consecuencia, los riesgos derivados de la misma no debían recaer exclusivamente en el consumidor financiero.

Igualmente, solicitó que se declarara que había actuado de buena fe y que no debía asumir las pérdidas sufridas, así como que se reconociera que la entidad financiera incurrió en falta de diligencia, generando daños que debían ser indemnizados.

En ese sentido, pretendió que se declarara la vulneración del principio de debida diligencia por parte del banco, por no haber adoptado medidas oportunas frente a transacciones inusuales.

Como consecuencia de lo anterior, solicitó que se condenara al Banco Davivienda S.A. a la devolución de los dineros sustraídos, por un valor de $62.848.111,73, junto con los intereses correspondientes o su indexación.

De manera subsidiaria, pidió que se declarara la concurrencia de culpas y que la entidad asumiera el 50% de los daños ocasionados.

Finalmente, solicitó que se condenara a la entidad demandada al pago de costas y agencias en derecho.

1.2.- Contestación:

La demandada **BANCO DAVIVIENDA S.A**, a través de su apoderada propuso como medios exceptivos:

➢ ***Hecho de la víctima como causa exclusiva del daño y eximiente de responsabilidad,*** argumentanto que todas las operaciones cuestionadas fueron realizadas directamente por el DEMANDANTE mediante el uso de sus credenciales personales, dispositivo e IP habituales, superando los mecanismos de autenticación establecidos.

Además que el DEMANDANTE incumplió sus deberes de diligencia y cuidado, al no verificar la información suministrada por un tercero ajeno a la entidad, pese a contar con oportunidades suficientes para hacerlo, y al ingresar voluntariamente a los canales digitales del banco, donde ejecutó transferencias, retiros y avances con tarjeta de crédito, utilizando incluso los CÓDIGO DE VERIFICACIÓN enviados a su TELÉFONO

Asimismo, se alegó que el DEMANDANTE fue debidamente notificado de cada una de las operaciones y, aun así, no presentó objeción oportuna, permitiendo su perfeccionamiento. En consecuencia, fue su propia conducta la causa exclusiva del daño alegado, lo que exonera de responsabilidad al Banco Davivienda.

➢ ***Diligencia de Banco Davivienda y cumplimiento de sus deberes profesionales,*** en tanto la entidad actuó de manera diligente y cumplió con los deberes de seguridad exigibles, al disponer canales digitales seguros, implementar mecanismos de autenticación reforzada, notificar oportunamente cada acceso y transacción, y remitir los códigos de verificación al INFORMACIÓN DE CONTACTO

Reiteró que el DEMANDANTE realizó múltiples operaciones —transferencias, retiros y avances con tarjeta de crédito—, las cuales fueron debidamente informadas y confirmadas incluso por él mismo, sin presentar objeción oportuna, guardando silencio durante varios días hasta después de perfeccionadas.

Asimismo, sostuvo que la entidad atendió y respondió de manera clara y oportuna las reclamaciones presentadas, remitió extractos mensuales y garantizó el acceso permanente a la información de los productos.
En consecuencia, no existió incumplimiento contractual por parte del Banco

Davivienda ni conducta reprochable que genere responsabilidad, siendo la actuación del propio DEMANDANTE la causa determinante del daño alegado.

➢ ***Inexistencia de responsabilidad civil contractual de Banco Davivienda S.A por ausencia de nexo de causalidad,*** puesto que no se acreditó por el DEMANDANTE que la actuación de la entidad hubiera sido la causa del daño alegado. Por el contrario, se sostuvo que el propio actor reconoció que las operaciones fueron notificadas a su celular y confirmadas por él mismo como auto de las mismas, pese a contar con canales de atención inmediata que no utilizó oportunamente.

Señaló que la entidad actúo con la debida diligencia, cumpliendo sus obligaciones contractuales y de seguridad, al implementar mecanismos de autenticación, notificar las transacciones y permitir su ejecución únicamente tras la validación de credenciales y CÓDIGO DE VERIFICACIÓN de uso exclusivo del titular, sin presentarse fallas operativas o técnicas.

Asimismo, destacó que las operaciones se realizaron desde un dispositivo e IP habituales del DEMANDANTE mediante el uso de su usuario, contraseña y códigos de verificación, lo que generó en la entidad una confianza legítima sobre la autoría de las transacciones. Incluso, el actor confirmó ser el autor de las mismas, por lo que no resultaba exigible al banco bloquear o impedir su ejecución.

Finalmente, se concluyó que el DEMANDANTE se expuso voluntariamente a una situación de riesgo al no verificar la información recibida y al continuar con las operaciones, ingresando los CÓDIGO DE VERIFICACIÓN pese a conocer su finalidad, lo que evidencia su aquiescencia y determina que el daño alegado es atribuible exclusivamente a su propia conducta.

➢ ***Las operaciones desconocidas se encuentran ajustada al perfil transaccional del*** DEMANDANTE DEMANDANTE puesto que no se mostraban ajenas a su comportamiento financiero habitual, pues correspondían al tipo de transacciones y montos que ordinariamente realizaba.

Asimismo, se indicó que dichas operaciones fueron efectuadas con el uso de la totalidad de la información transaccional de custodia exclusiva del DEMANDANTE DEMANDANTE DEMANDANTE DEMANDANTE y dentro de su perfil transaccional habitual, circunstancias que permiten concluir que no existe responsabilidad atribuible al Banco Davivienda respecto de los hechos debatidos en el proceso.

- ***Buena fe contractual por parte de Banco Davivienda,*** pues como entidad tuvo el convencimiento legítimo de que las operaciones fueron realizadas por el propio DEMANDANTE hasta el momento en que este las desconoció.

Se sostuvo que no era exigible a la entidad desconfiar de transacciones que se ejecutaron con total normalidad, al haberse efectuado con la información transaccional del titular, desde un dispositivo e IP habituales, superando los mecanismos de autenticación y siendo además confirmadas por el propio actor, lo que permitió concluir razonablemente que este era el autor de estas.

- ***Genérica***

1.3- Sentencia impugnada:

Se resolvió la primera instancia de la siguiente manera:

a) **Consideraciones:** Concluyó que fue el propio DEMANDANTE quien digitó los CÓDIGO DE AUTENTICACIÓN y confirmó las operaciones al responder afirmativamente los mensajes bidireccionales enviados por la entidad financiera, lo cual permitió su efectiva ejecución.

De igual forma, evidenció que el actor no acreditó que la llamada recibida proviniera de un canal oficial del Banco Davivienda, incumpliendo así su deber de autoprotección como consumidor financiero, en la medida en que omitió verificar la información directamente con la entidad a través de sus canales autorizados.

Aunado a lo anterior, se tiene que las operaciones generaron alertas de

seguridad que fueron levantadas por el mismo DEMANDANTE al confirmarlas expresamente, siendo dichas validaciones realizadas desde dispositivos de uso habitual, lo que reforzó la apariencia de legitimidad de las transacciones.

En consecuencia, las operaciones se realizaron con la intervención directa y consciente del DEMANDANTE sin que se evidencie falla atribuible a la entidad financiera.

b) **Decisión:**

- Declaró probadas las excepciones de mérito que la pasiva denominadas "*HECHO DE LA VÍCTIMA COMO CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EIMENTE DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA", "INCUMPLIMIENTO DEL CUENTAHABIENTE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DEBERES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO", "DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD"*

- Negó las pretensiones de la demanda.

- No condenó en costas.

2.- Consideraciones probatorias y jurídicas: Art. 280 Inc. 1 C.G.P.

En lo que refiere a la conducta procesal de las partes se tiene que:

- Parte DEMANDANTE Cumplió con las cargas propias establecidas tanto en el artículo 78 y siguientes del C.G.P.

- La parte demandada formuló excepciones de mérito.

2.1.- Reparos concretos formulados por el apelante DEMANDANTE

La apoderada de la parte DEMANDANTE señaló que el fallador de primera instancia no analizó las transacciones habituales efectuadas mediante las tarjetas de crédito a través de avances, limitándose únicamente al estudio de los movimientos realizados en la cuenta de ahorros.

Asimismo, manifestó que la entidad demandada no efectuó un bloqueo oportuno ni realizó llamadas de verificación frente a las transacciones cuestionadas, pese a las alertas que estas pudieron generar.

Finalmente, indicó que el DEMANDANTE ejercía la SALUD DEMANDANTE razón por la cual consideró que se trataba de una persona con suficiente capacidad para advertir las circunstancias de las operaciones realizadas, configurándose, en todo caso, una posible concurrencia de culpas.

2.2.- Sustentación recurso de apelación

- La apoderada de la parte DEMANDANTE luego de ampliar lo antedicho en los repartos concretos, indicó que el usuario fue víctima de una CONCEPTO pues la llamada fraudulenta provenía aparentemente del número oficial del banco y el interlocutor contaba con información auténtica del cliente, como nombres, productos y valores, además de identificarse como funcionario de la entidad. En ese sentido, afirmó que el DEMANDANTE actuó bajo una confianza razonable y una apariencia de legalidad que no permitía inferir objetivamente la existencia del fraude.

- Indicó igualmente que la entidad financiera omitió desplegar medidas efectivas de protección, toda vez que no bloqueó los productos financieros pese a la realización de operaciones inusuales, no efectuó llamadas de confirmación frente a transacciones atípicas ni activó protocolos internos de monitoreo y seguridad. Agregó que las operaciones fraudulentas se extendieron durante varios días sin reacción efectiva por parte del banco.

- Manifestó además que, aunque el usuario suministró información bajo engaño, ello no constituía culpa grave, pues actuó inducido por una

manipulación progresiva y técnicamente estructurada. En tal sentido, consideró que el deber de autoprotección del consumidor no sustituía el deber profesional de vigilancia y seguridad que recae sobre las entidades financieras.

➢ Finalmente, señaló que la jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia ha reconocido la figura de la culpa concurrente en aquellos eventos en los que el usuario participa en la materialización del daño sin mediar dolo o negligencia grave, razón por la cual estimó improcedente exonerar totalmente a la entidad bancaria de responsabilidad.

2.3 Petición:

➢ Solicitó se revoque la sentencia apelada la sentencia de primera instancia y, en su lugar, declarar la responsabilidad de la entidad bancaria frente a los perjuicios ocasionados al [redacted] Subsidiariamente, pidió que se declarara la existencia de culpa compartida y se ordenara una reparación proporcional del daño sufrido.

➢ De la sustentación del recurso de apelación se corrió traslado conforme a la Ley 2213 de 2022, de acuerdo con el informe secretarial obrante en el expediente.

3.- Consideraciones.

El inciso primero del artículo 320 del Código General del Proceso, establece que el recurso de apelación está dispuesto para que el superior examine la cuestión decidida, únicamente en relación con los reparos concretos formulados por el apelante. El inciso segundo del artículo 328 del C.G.P. habilita al superior para resolver sin limitaciones cuando ambas partes apelan toda la sentencia o la que no apeló se hubiere adherido.

En el presente asunto se examinarán los reparos formulados por el apelante (extremo [redacted], en atención a que solo fue una parte la que apeló, y no se hizo uso de la adhesión.

Los reparos formulados por la parte DEMANDANTE se concretan a lo señalado en el numeral 2.1 de este proveído, efecto para el cual se establece como problema jurídico.

a) Problema jurídico principal: ¿hubo culpa del TÉRMINO GENÉRICO en relación con la sustracción de los dineros de la cuenta de ahorros, así como los avances efectuados a la tarjeta de crédito cuyo es titular?

b) Segundo problema jurídico: ¿fue correcta la valoración probatoria de la sentencia de primera instancia?

c) Tercer problema jurídico: ¿existe alguna conducta por parte del DEMANDANTE que permita atenuar la responsabilidad por parte del demandado, a fin de que se constituya una posible concurrencia de culpas?

Es menester indicar que la inconformidad del DEMANDANTE se fundamentó en que una persona, haciéndose pasar por PERSONA adscrita a la entidad demandada, lo indujo en error para que realizara diversas transacciones bancarias, bajo el argumento de que estas eran necesarias para efectuar la supuesta devolución de unos cobros indebidos atribuidos a la entidad financiera.

Determinado lo anterior, y a modo de introducción, se tiene que la actividad bancaria es de carácter profesional, habitual y lucrativa, por lo que su realización requiere de altos estándares de diligencia, seguridad, confiabilidad y control por parte de quien presta el servicio y, por tanto, el banco tiene la obligación de garantizar la seguridad de las transacciones que autoriza por cualquiera de los medios ofrecidos al público, entre ellos, a través de portal transaccional.

Es menester indicar que, las tecnologías de la información han ampliado enormemente las posibilidades de comunicación y intensifican las relaciones comerciales, el DATO DE SALUD automatizado de datos incrementa los riesgos de ocurrencia de hechos ilícitos que ocasionan daño a los haberes patrimoniales de los clientes de las entidades financieras. Y, en ese sentido, se ha dicho

que la "*difusión de la informática en todos los ámbitos de la vida social ha determinado que se le utilice como instrumento para la comisión de actividades que lesionan intereses jurídicos y entrañan el consiguiente peligro social (…)*".

Así lo indicó la Corte Suprema de Justicia, en Sala de Casación Civil, señalando entre otras palabras que:

> *"La circunstancia de que internet sea una red abierta y pública, hace que esté caracterizada por una inherente inseguridad, pues eventualmente cualquier transferencia de datos puede ser monitoreada por terceros, lo que incrementa la potencialidad de pérdidas y defraudaciones, cuyos patrones de operación, por lo menos en lo que atañe a la banca electrónica, cambian constantemente y se manifiestan a través de la alteración de registros encaminada a la apropiación de fondos; la suplantación de la identidad de los usuarios, y la simulación de operaciones, compras y préstamos.*
>
> *Sin embargo, no es posible ignorar que se trata de riesgos que son propios de la actividad asumida por las entidades y corporaciones que participan en el e-commerce, entre ellas los Bancos, de la cual obtienen grandes beneficios económicos, pues son estos los que para disminuir costos y obtener mejores rendimientos, han puesto al servicio de sus clientes los recursos informáticos y los sistemas de comunicaciones a través de la red, en una estrategia de ampliación de la oferta y cobertura de productos y servicios financieros"*[1]

Por ello, los riesgos de pérdida por transacciones electrónicas están en cabeza de la entidad financiera y, por consiguiente, deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos, 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.

No obstante, el banco puede exonerarse de responsabilidad probado que el presunto fraude ocurrió por culpa del consumidor financiero, en el entendido de que, con su actuar dio lugar a que se produjeran los retiros o transferencias de dineros, **en virtud a que cuenta con el control de mecanismos que le permiten hacer seguimientos de manera informática**

[1] Sentencia SC18614-2016 del 19 de diciembre de 2016 MP. Ariel Salazar Ramirez

a las operaciones realizadas, por lo que la culpa incumbe demostrar a quien la alegue, como quiera que a letras del artículo 835 del Código de Comercio: *la buena fe se presume aún la exenta de culpa.*

Por ende, les compete a las entidades financieras, emplear los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones en los portales transaccionales, fijados por la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con el literal **a)** del artículo **3°** de la Ley 1328 de 2009, en donde se indica:

> ***Debida Diligencia.*** *Las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia deben emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de sus productos o en la prestación de sus servicios a los consumidores, a fin de que estos reciban la información y/o la atención debida y respetuosa en desarrollo de las relaciones que establezcan con aquellas, y en general, en el desenvolvimiento normal de sus operaciones. En tal sentido, las relaciones entre las entidades vigiladas y los consumidores financieros deberán desarrollarse de forma que se propenda por la satisfacción de las necesidades del consumidor financiero, de acuerdo con la oferta, compromiso y obligaciones acordadas.* ***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***. Subrayo y Negrilla fuera de texto.

Aunado a lo anterior, la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, contempla dichos requerimientos señalados en el párrafo anterior para la realización de las operaciones transacciones, dentro de las cuales se destaca la obligación de identificar **HÁBITOS,** patrones, prácticas y costumbres en el uso de los productos por parte del consumidor, donde se debe elaborar por parte del banco, en el presente caso **BANCO DAVIVIENDA** un perfil transaccional que permita la confirmación oportuna de las operaciones que no guarden correspondencia con sus rutinas.

Bajo lo antedicho, se ha indicado que la seguridad es uno de los deberes significativos en la relación banco-cliente, pues la obligación de seguridad es aquellas de la cual una de las partes del contrato se compromete a devolver al otro contratante, ya sea en su persona o en sus bienes sanos y salvos a la expiración del contrato, pudiendo ser asumida por la ley, o bien surgir de

manera tácita del contenido del contrato a través de su integración sobre la base del principio de buena fe.

En consecuencia, no se admite la prueba de la diligencia del banco o el cumplimiento de los estándares de seguridad para exonerarse de su responsabilidad, pues para ello, se requiere la prueba de que el fraude se produjo por culpa del cuentahabiente o de sus dependientes. Por lo que el régimen de responsabilidad objetiva, y la defensa del demandado se situaría en el terreno de la causalidad en el que se determine que hubo: una fuerza mayor o caso fortuito, el hecho exclusivo de un tercero o el hecho de la víctima.

Ahora, si bien el ejercicio de la actividad financiera genera un régimen especial de responsabilidad en sus relaciones contractuales, lo anterior no significa que el consumidor financiero esté autorizado, ni le sea permitido, incumplir, descuidar, desatender o desconocer, las obligaciones que paralelamente le asisten, máxime que aquello que se encuentra en juego es su propio patrimonio. A este respecto, vale señalar que el artículo 6° la NORMATIVA NORMATIVA NORMATIVA prevé como buenas prácticas de protección propias del consumidor financiero, entre otras: ***(i)*** revisar "*los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos*", ***(ii)*** "*Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación…*" y ***(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, siempre y cuando ellas no correspondan a cláusulas que limiten o restrinjan los derechos del consumidor o exoneren, limiten o atenúen la responsabilidad de la entidad financiera (literal d y parágrafo del artículo 11 NORMATIVA .

Al respecto, la Corte Suprema de Justicia en sentencia SENTENCIA SENTENCIA estableció:

(…)
si se analizan las cosas desde la óptica de la naturaleza de las prestaciones del banco, se arribaría a la misma conclusión. Nótese que, al celebrar el contrato de depósito en cuenta corriente o de ahorros -o de administración

de estos-, 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 DATOS DE AUTENTICACIÓN *, algo que se tiene [como los* DATOS DE AUTENTICACIÓN *, 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. Acorde con la clasificación atribuida a Demogue, la prestación accesoria de la entidad financiera constituye un deber "de resultado", no solo por la distribución del riesgo de la operación -tema sobre el que ya se detuvo la Corte-, sino también por las características especiales de la relación entre el consumidor financiero y la entidad donde tiene depositado sus recursos, que lleva ínsita la garantía de salvaguarda de los dineros captados del público. 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.

(…) Esa misma estructura puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado para perpetrar la apropiación ilícita (y de los mecanismos de autenticación vulnerados). Por ende, también se justifica aplicar analógicamente el régimen de responsabilidad consagrado, de manera general, en el citado canon 1391, que es de naturaleza objetiva, y que, como ya se anotó, únicamente se desvirtúa acreditando que la pérdida no puede atribuirse jurídicamente al incumplimiento de la institución financiera.

Como colofón, resalta la ENTIDAD *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 él* PERSONA *pierde su tarjeta débito, y en ella tiene escrita su* SECRETO DE AUTENTICACIÓN *facilitando que quien la encuentre realice un retiro a través de la red de cajeros automáticos. En esa hipótesis, los controles de autenticación dispuestos por el (…) banco para el referido canal, consistentes en galgo que se tiene» (la tarjeta débito) y «algo que se sabe» (la clave numérica), habrían sido vulnerados por factores atribuibles al* PERSONA *desde el punto de vista fáctico -pues fue él quien perdió la tarjeta y la clave- y jurídico -en tanto la custodia de esos elementos le correspondía-, lo que impide que surja para el banco cualquier carga de resarcimiento. 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.

Vale la pena añadir que supuestos como los antes mencionados suelen catalogarse como "culpa exclusiva de la víctima" o "compensación de culpas", según el caso, pero realmente no están vinculados con el fenómeno de la culpabilidad, sino con la atribución causal, como se explicó, a espacio, en el fallo CSJ SC2107-2018, 12 jun".

4. Caso Concreto

Bajo el anterior derrotero y de acuerdo a la situación fáctica puesta de presente en el *sub lite*, se hace necesario establecer, si la entidad financiera

demandada **BANCO DAVIVIENDA S.A** logró acreditar que la sustracción del dinero de la cuenta de ahorros y los avances de la tarjeta de crédito cuyo titular es el DEMANDANTE DEMANDANTE realizada a través de la modalidad de fraude, se produjo por culpa del cuentahabiente y por tanto está exonerada de responsabilidad o si por el contrario incumplió con su deber de protección y seguridad como entidad bancaria.

Establecido lo anterior, se analizará si la decisión del Delegado para Asuntos Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera, al declarar probadas las excepciones de mérito de "*HECHO DE LA VÍCTIMA COMA CAUSA EXCLUSIVA DEL DAÑO Y EXIMENTE DE RESPONSABILIDAD DE BANCO DAVIVIENDA", "INCUMPLIMIENTO DEL CUENTAHABIENTE DE SUS OBLIGACIONES CONTRACTUALES Y DEBERES COMO CONSUMIDOR FINANCIERO", "DILIGENCIA DE BANCO DAVIVIENDA Y CUMPLIMIENTO DE SUS DEBERES PROFESIONALES, INEXISTENCIA DE RESPONSABILIDAD CIVIL CONTRACTUAL DE BANCO DAVIVIENDA POR AUSENCIA DE NEXO DE CAUSALIDAD",* fue acertada y por tanto se debe confirmar en su decisión por parte de este estrado judicial.

Para el efecto se tiene que, el vínculo existente entre DEMANDANTE DEMANDANTE se encuentra enmarcado en un contrato de apertura de tarjeta de crédito[2] y cuenta de ahorros, el cual se encuentra regulado en los artículos 1400 a 1407 del Código de Comercio, como aquel convenio *"en virtud del cual, un establecimiento bancario se obliga a tener a disposición de una persona cliente – sumas de dinero dentro del límite pactado y por un tiempo fijo o indeterminado", cuya disponibilidad podrá ser simple o rotatoria, entendiéndose por la primera aquellos eventos en que "las utilizaciones extinguirán la obligación del banco hasta concurrencia del monto de las mismas" y, la segunda, cuando en virtud del reembolso de los dineros utilizados por el cliente, estos "serán de nuevo utilizables por éste durante la vigencia del contrato"*

Al respecto, téngase en cuenta que la emisión de una tarjeta de crédito, obedece a la instrumentalización del contrato de apertura de crédito tipificado en el Código de Comercio, ya que, a través de aquella, el consumidor financiero puede hacer uso de los dineros puestos a su

[2] SolicitudProducto-PruebasContestación.

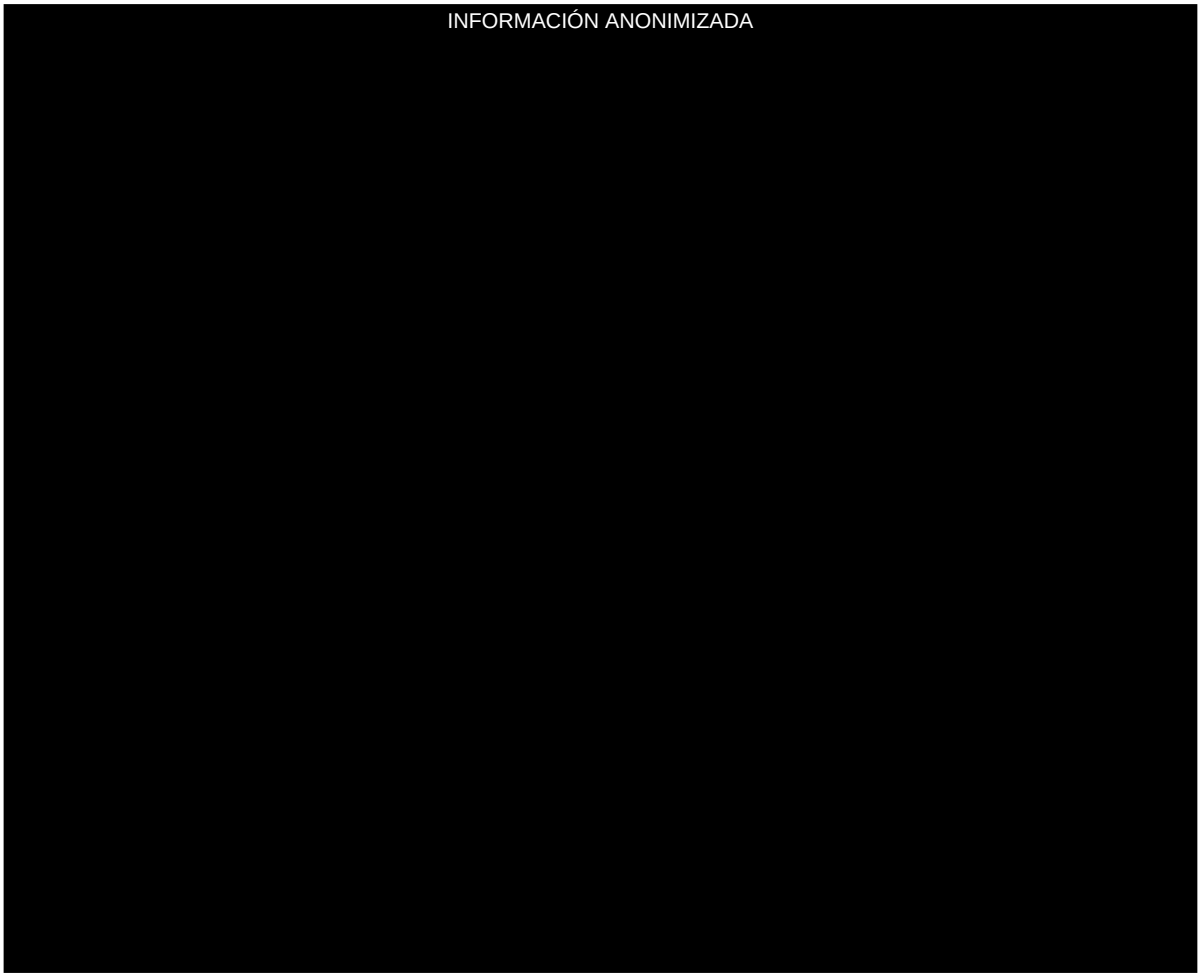
disposición por el establecimiento de crédito, bien sea en la obtención de dinero en efectivo o en la adquisición de bienes y servicios en establecimientos de comercio, a través de diferentes canales transaccionales, como en el caso que nos ocupa.

Conforme a lo anterior, se observa que entre los días 24 de noviembre al 01 de diciembre de 2023 se efectuaron avances en la ETIQUETA SEMÁNTICA en NÚMERO DE TARJETA así como transferencias a ***cuentas de Davivienda no preinscritas*** de la cuenta de ahorros NÚMERO DE CUENTA cuyo titular es el DEMANDANTE de la siguiente manera:

INFORMACIÓN ANONIMIZADA

Transacciones que fueron efectuadas y confirmadas a través de los respectivos CÓDIGOS DE VERIFICACIÓN ingresados o por lo menos informados por parte del DEMANDANTE a la persona que estaba gestionando la supuesta devolución de dineros, manifestación que inclusive fue exteriorizada por la parte actora en interrogatorio efectuado, quien señaló que iba a recibir mensajes de confirmación a los cuales debía decir que "sí", mensajes que en efecto fueron enviados al abonado telefónico NÚMERO TELEFÓNICO tal y como se observa:

[3] Folios 5 a 23 del PDF 004 C 001PrimeraInstancia



Es menester indicar, que con las precipitadas transacciones se sustrajo alrededor de **$65.000.000,** donde **$45.000.000** corresponde a los avances en efectivo de la IDENTIFICADOR FINANCIERO y **$20.000.000** por transacciones efectuadas desde la IDENTIFICADOR FINANCIERO

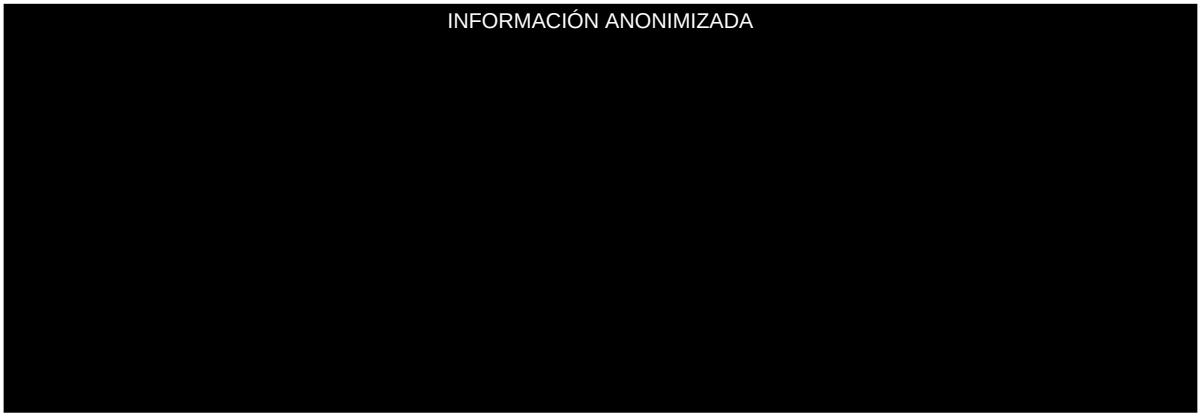
Por lo anterior y atendiendo que para el curso de las operaciones desconocidas se requería contar con unos elementos, que para el caso en concreto, es la tarjeta de crédito expedida por la entidad financiera para la realización de avances, así como la cuenta de ahorros para realizar las diversas transacciones para el uso de su cliente, las mismas no se hubieran podido realizar, si el DEMANDANTE no hubiera confirmado cada una de las transacciones efectuadas, compartiendo los respectivos CÓDIGO DE VERIFICACIÓN de esos

elementos transaccionales, configurándose así la responsabilidad del DEMANDANTE respecto del curso de las operaciones.

Sea del caso poner de presente, que, si el DEMANDANTE hubiera avisado a la entidad financiera de la circunstancia que se presentó con su tarjeta de crédito y su cuenta de ahorros, **BANCO DAVIVIENDA** hubiera tramitado el bloqueo del producto a partir del aviso, y las operaciones no hubieran cursado.

Téngase en cuenta que, de lo dicho por el DEMANDANTE quien indicó que desde el número de teléfono NÚMERO DE TELÉFONO el cual según su dicho corresponde a la línea del ***teléfono rojo*** de Davivienda fue efectuada la respectiva estafa, sin embargo, dentro del plenario no obra prueba si quiera sumaria del recibimiento de dicha llamada.

Al respecto es imperioso señalar, que al verificar la página oficial de **BANCO DAVIVIENDA S.A.,** se señala como línea de atención la siguiente:



Lo cierto es que, de una lectura básica, se señala que es para ***realizar*** la llamada el Teléfono Rojo, es decir, es el medio por el cual el **CLIENTE** en este caso el DEMANDANTE se comunica con el **BANCO DAVIVIENDA,** pero **NO** viceversa como lo indica el DEMANDANTE al no ser una línea de **ORIGEN** tal y como lo manifestó la Representante Legal en su interrogatorio.

Así las cosas, se encuentra comprometida la responsabilidad del consumidor financiero respecto del curso de las operaciones, ya que no solo permitió la consumación de las transacciones efectuadas, tampoco avisó oportunamente

a la entidad, para evitar la consumación del daño, pese a que se fueron reiteradas las confirmaciones de retiro efectuadas de manera sucesiva en diferentes días, sin que para la entidad demandada esto generara una alerta de un movimiento inadecuado por parte del cuentahabiente.

Nótese que en el caso de los avances transacciones, sobre los cuales el DEMANDANTE señaló que no era habitual que se realizaran en efectivo, para los días 24 al 30 de noviembre de 2023, se realizaron las mismas **NO** en efectivo como él lo asegura sino a través de la ETIQUETA SEMÁNTICA en los cuales al DEMANDANTE le fueron enviados los respectivos ETIQUETA SEMÁNTICA ETIQUETA SEMÁNTICA de los cuales se concluye que fueron compartidos puesto que las transacciones fueron exitosas

Al respecto se ha dicho que el perfil transaccional, es el resultado del análisis de experiencias, a cuya reiteración en el tiempo el ordenamiento quiso darle efectos propios, pues de conformidad con el Tribunal Superior del Distrito Judicial de Bogotá, en sentencia del 27 de octubre de 2016, se dispuso:

> ***"Así, en línea de principio, el titular de un producto bancario no asume pérdidas por las operaciones que no ha realizado, incluso cuando culposamente ha facilitado a terceros las realicen, cuando las mismas se separen de sus costumbres transaccionales****. Podría decirse, con recurso a la figura, que el perfil transaccional es a las operaciones bancarias lo que la huella dactilar es a cada individuo. Es aquel aspecto cuya singularidad permite establecer -por encima de la apariencia que se produce en los eventos en los que terceros superan o se hacen a los mecanismos tradicionales de autenticación (firma, clave personal, token)- la identidad de quien realiza una operación que prima facie podría imputarse al cliente".*

Vale volver a traer a colación lo dispuesto, en la Circular Básica Jurídica Nº 007 de 1996 en donde se establece los requerimientos mínimos de seguridad y calidad para la realización de operaciones, **dentro de los cuales se destaca la obligación de identificar los hábitos, patrones, prácticas y costumbres en el uso de los productos por parte del consumidor**; insumo con el cual, como ya se indicó, ha de elaborarse un perfil transaccional que permita la confirmación oportuna de las operaciones que no guarden correspondencia con sus rutinas.

Así la cosas, y si en el caso hipotético la entidad bancaria hubiese tenido en cuenta que la costumbre del cliente en el manejo de su cuenta de ahorros y tarjeta de crédito no era efectuar operaciones monetarias en la App Móvil, habría hecho seguramente el bloqueo permanente o la generación de alertas de las transacciones, sin embargo y se itera el cliente confirmó cada una de las operaciones transaccionales, además que era habitual que aquel hiciera retiros de dicha magnitud a través de su App Móvil.

Ahora bien, habiéndose acreditado la responsabilidad del DEMANDANTE y si en gracia de discusión se tuviera en cuenta una concurrencia de culpas en tanto la entidad demandada en ejercicio de sus deberes legales y contractuales, pudo haber evitados o disminuido dicho daño.

Es relevante mencionar que el artículo 3° de la Ley 1328 de 2009 establece 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"*

Acompasado con lo anterior, se contemplan unos requerimientos mínimos de seguridad y calidad en la prestación de servicios financieros, contenidos en 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, que deben asegurar las entidades financieras según el tipo de canal 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, resulta especialmente relevante 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.).

Sobre este particular, sea del caso indicar que la entidad financiera allegó los mensajes bidireccionales remitidos al ETIQUETA SEMÁNTICA para verificar que era él quien estaba realizando las operaciones que nunca fueron desconocidas, encontrando el despacho que tal y como lo indica la entidad financiera, el ETIQUETA SEMÁNTICA dio respuesta a los mensajes, indicando que si era él quien estaba realizando las mismas.

Se ha insistido por la jurisprudencia y la doctrina que la seguridad es uno de los deberes significativos en la relación banco–cliente y, concretamente, cuando se trata de un servicio bancario a través de un portal de internet, las medidas de precaución deben ser de alto nivel, de tal suerte que se puedan garantizar las transacciones electrónicas con plena seguridad, siendo necesario para ello, emplear los instrumentos o mecanismos electrónicos adecuados y así evitar la defraudación por medios virtuales o minimizar su ocurrencia, a través de autenticación de los usuarios, trazabilidad de transacciones, sistema de alertar por movimientos sospechosos o ajenos al perfil transaccional del cliente y el bloqueo de cuentas destinatarias en transferencia irregulares de ser el caso.

Es acertado tener en cuenta que la reserva bancaria en la que la entidad bancaria tiene estricta reserva sobre saldos, SECRETO movimientos y en general respecto de la información de sus clientes, es claro que la jurisprudencia a indicado que la protección de estos no es exclusiva del banco, pues, como se ha indicado a lo largo de esta providencia, el deber de cuidado de su propia información y de sus operaciones también recae en el ETIQUETA SEMÁNTICA

En este sentido, la Corte Suprema de Justicia ha señalado que, cuando ocurren las defraudaciones a través de transacciones electrónicas, los bancos deben asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos:

> *"Siendo la bancaria y la de intermediación financiera, actividades en las que -como atrás se dijo- existe un interés público y son realizadas por expertos que*

> *asumen un deber de custodia de dineros ajenos, siéndole exigibles, según lo previsto por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) y las Circulares Básica Contable y Financiera (100 de 1995) y Básica Jurídica (007 de 1996) unos altos y especiales cargas o cumplimiento de estándares de seguridad9, diligencia, implementación de mecanismos de control y verificación de las transacciones e incluso de seguridad de la confiabilidad de la información y preservación de la confiabilidad,* ***es natural que la asunción de tales riesgos no les corresponda a los clientes que han encomendado el cuidado de parte de su patrimonio a tales profesionales, de ahí que sea[n] ellos quienes deban asumir las consecuencias derivadas de la materialización de esos riesgos****. Subrayo y Negrilla del Despacho*
>
> *En ese orden de ideas, «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 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).*[4]

Así las cosas, si en el *sub judice* **BANCO DAVIVEINDA S.A** (i) tuvo en cuenta el perfil transaccional del cliente al momento de la realización de las transacciones, (ii) confirmó con éste las operaciones transaccionales a través de los mensajes bidireccionales; y (v) demostró el supuesto envío de dichos mensajes, por lo que válido afirmar, que tomó todas las medidas de seguridad para el correcto funcionamiento de los mecanismos de autenticación y cumplió con las obligaciones contractuales inherentes a la profesión que ejerce, y en la que *se encuentra depositada la confianza colectiva* emanada del contrato de apertura de [redacted] y de la apertura de [redacted]

Evidentemente, emerge que **BANCO DAVIVEINDA S.A** contaba con un [redacted] al momento de efectuarse las transacciones, que sus sistemas pues se ajustaban a los avances de la tecnología y la informática, que impone a entidades, como las financieras, adoptar mecanismos de control que se acompasen con las nuevas

[4] Sentencia SC18614 del 19 de diciembre de 2016 M.P Ariel Salazar Ramírez.

tendencias, necesarios para garantizar al consumidor financiero la prestación de un servicio con altos estándares de diligencia, seguridad, control, confiabilidad y profesionalismo, sin que ello sea constitutivo de una concurrencia de culpas.

De lo anotado se concluye que **BANCO DAVIVEINDA S.A** cumplió con la obligación contractual de custodiar las sumas de dinero que el DEMANDANTE DEMANDANTE depositó en sus instalaciones, y de brindar la seguridad en torno a que el dinero que le fue confiado estaba realmente protegido.

Aunado a lo anterior, se insiste, el uso de la App Banca Móvil para realizar operaciones monetarias hacía parte de su perfil transaccional, razón por la cual, aunque **BANCO DAVIVIENDA S.A** despliegue un trabajo educativo y preventivo en el uso de sus canales, lo cierto es que los mismos no fueron aplicados por el DEMANDANTE

Todo lo anterior, conduce a desvirtuar a que hubo una debida valoración probatoria que se acusa de la sentencia recurrida, máxime que como ya se ha indicado, el DEMANDANTE utilizaba la App Móvil dispuesta por banco, que además la misma hacía parte de su perfil transaccional, y sobre todo que se alertaron las transacciones efectuadas entre el 24 de noviembre al 01 de diciembre de 2023.

Así las cosas, encuentra el despacho que la entidad cumplió con sus deberes legales de seguridad, y contractuales de tener a disposición los recursos aprobados en el contrato de apertura de crédito y cuenta de ahorros, por lo que no encuentra margen de responsabilidad de la entidad respecto del curso de las operaciones discutidas, además que la sentencia de primera instancia no desconoce– ni echa por la borda- el régimen de protección a los consumidores. Y tampoco se omite valorar las pruebas, cual se aduce por la apelante, ni mucho menos un fallo incongruente.

Por todo lo analizado, este despacho habrá de confirmar la decisión proferida por la *a quo*, la cual, resulta congruente con la demanda, la contestación a la misma y las pruebas objeto de análisis.

La condena en costas estará a cargo de la DEMANDANTE ante el fracaso de la alzada. La liquidación se hará de manera concentrada en primera instancia al tenor de lo dispuesto en el artículo 366 del Código General del Proceso.

En consecuencia, el Juzgado Diecisiete (17) Civil del Circuito de Bogotá D.C., administrando justicia en nombre de la República de Colombia y por autoridad de la ley.

RESUELVE:

PRIMERO: CONFIRMAR la decisión apelada.

SEGUNDO: CONDENAR en costas a la parte DEMANDANTE Por tal motivo en la liquidación de costas secretaría incluya la suma de **$2.600.000,oo** pesos mcte, por concepto de agencias en derecho.

TERCERO: DEVOLVER las anteriores diligencias a la autoridad Jurisdiccional de Origen para lo de su cargo.

NOTIFÍQUESE,

PERSONA

JUEZ

(*Ofi*.1)*nn*

Firmado Por:

Nely Enise PERSONA
Juez
Juzgado De Circuito
Civil 017
Bogotá, D.C. - Bogotá D.C.,

Decisión notificada en el estado # 50

Fecha: 19 de mayo de 2026

PERSONA

SECRETARIO

Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

Código de verificación: **89bd87cc6426098270f36513675863d004ffa3bfbbf3349529b47c9f0d1ff7ac**
Documento generado en 15/05/2026 05:21:02 PM

Descargue el archivo y valide éste documento electrónico en la siguiente URL:
https://firmaelectronica.ramajudicial.gov.co/FirmaElectronica