



Señor:

**JUEZ CIVIL MUNICIPAL (REPARTO) CUCUTA**

E.

S.

D.-

**HUMBERTO LEON HIGUERA**, abogado en ejercicio, mayor de edad, vecino y residente de esta ciudad, identificado con la C. de C. # 13.462.610 de Cúcuta y con T. P. # 56675 del C. S. de la J., en mi condición de apoderado del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), según poder que anexo, para que en mi nombre y representación presente demanda **VERBAL DE MINIMA CUANTIA**, contra las sociedades **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT 860003020-1 representada legalmente por el doctor **PEDRO ANTONIO DIAZ SAENZ** o quien haga sus veces, pero cuenta con sucursal legal y formalmente establecida para funcionar en la ciudad de Cúcuta, o por quien haga sus veces, y contra la sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 800240882-0 representada legamente por el Doctor **MANUEL JOSE CALDERON PINZON**, o por quien haga sus veces, con el fin de que se declare infundada y carente de seriedad las objeciones formuladas por la sociedad **BANCO BBVA S.A. a la reclamación** presentada en desarrollo del hurto del cual fue víctima mi poderdante y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas con la la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de **\$ 28.185.479.00**, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno; cancelando su valor e intereses moratorios en forma consolidada partiendo desde la fecha del **HURTO**, hasta el momento del fallo judicial y en forma futura del fallo hasta la terminación del pago de lo que se reclama.

#### **DETERMINACIÓN DE LAS PARTES PROCESALES:**

##### **DEMANDANTE:**

La parte demandante la constituyen el señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), quien ostenta la calidad de titular de la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385

##### **DEMANADOS:**

La parte demandada está conformada por:

- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT 860003020-1 representada legalmente por el doctor **PEDRO ANTONIO DIAZ SAENZ** o quien haga sus veces, pero cuenta con sucursal legal y formalmente establecida para funcionar en la ciudad de Cúcuta, o por quien haga sus veces, en el momento de la notificación personal.
- La sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 800240882-0 representada



legamente por el Doctor **MANUEL JOSE CALDERON PINZON**, o por quien haga sus veces en el momento de la notificación personal.

#### **HECHOS Y OMISIONES**

1. El señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), ostenta la calidad de titular de la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385 del **BANCO BBVA**
2. Mi poderdante el día viernes 26 de noviembre del 2021, fue víctima de personas inescrupulosas que valiéndose de drogas alucinógenas (escopolamina), procedieron a hurtar varias de sus pertenencias y sus tarjetas bancarias realizando retiros no autorizados por el suscrito.
3. Una vez tuvo consciencia y recuperó el sentido el día sábado a eso de las 10 a.m. mi poderdante llamo a las líneas autorizadas y procedió al bloqueo de todos sus productos con el Banco, a efectos de evitar que se presentaran retiros de su cuenta bancaria. Prueba de esta afirmación son las grabaciones proporcionadas por el Banco en donde se puede escuchar claramente que informo del robo y solicito el bloqueo de todos mis productos.
4. Con sorpresa se encontró mi poderdante que una vez reportada esta situación, se realizaron más retiros de su cuenta a pesar de que ya había solicitado su bloqueo.
5. Con motivo de este hurto mi poderdante procedió a presentar denuncia, por los hechos antes enunciado, conforme al escrito que anexo.
6. De igual forma mi poderdante se presentó en el banco y presente el correspondiente reclamo y mediante oficio de fecha 17 de diciembre del 2021, recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan que no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología para confirmar la versión e iniciar el trámite de reembolso.
7. En atención a esta solicitud mi poderdante procedió a allegar la correspondiente denuncia y la certificación expedida por el médico que me atendió de manera particular.
8. En atención a los documentos aportados el día 12 de enero del 2022 recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan lo siguiente:

*Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 24 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones*



**Humberto León Higuera**

**Abogado Especializado  
Cúcuta**

debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021.

Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.

Ahora bien, el certificado aportado no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

De conformidad con lo anterior, recalamos los plazos establecidos para la correcta ejecución de este trámite:

- La fecha de las transacciones reclamadas no debe superar los 60 días desde el momento en el cual se recibe la reclamación en nuestros canales de atención al cliente.
- El denuncia respectivo (Fiscalía o Policía Nacional) no debe superar los 8 días de emisión posteriores a la ocurrencia del siniestro

9. En atención a esta comunicación el día 26 de enero del 2022, mi poderdante presentó derecho de petición y solicitó

- **Se continúe con el trámite de desembolso y pago de los dineros hurtados.**
- **Se expida a mi costa copia de las grabaciones en donde quedo consignado que el suscrito solicitó el bloqueo de las cuentas y productos.**
- **Remitir la respuesta al suscrito a los siguientes correos electrónicos [alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)**

10. El día 02 de febrero del 2022 el Banco BBVA da respuesta al derecho de petición presentado por mi poderdante y reitera que no es posible atender mi solicitud así:

Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado el día 26 de enero de 2022 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021 y solicita el envío de las grabaciones de las llamadas efectuadas a la línea de atención.

Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.

Ahora bien, reiteramos que el certificado aportado en la comunicación anterior, no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus



Humberto León Higuera

Abogado Especializado  
Cúcuta

productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

Por lo anteriormente expuesto, las transacciones no son susceptibles de abono ya que sin la documentación pertinente, no se pueden presentar ante la aseguradora y finalmente, se remiten las grabaciones solicitadas. Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

11. Revisados los movimientos de la cuenta se puede evidenciar que a pesar de que mi poderdante reporto y solicito el bloqueo de sus productos el día 27 de Noviembre a eso de las 10 a.m. el banco sin explicación alguna, omitió este servicio, desprotegiendo a mi poderdante, habiendo el reportado el robo

LINEAS A PANTALLA					
SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA					
CUCUTA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021					
NUMERO DE CUENTA: 0013 0323 61 0200347385					
DIVISA..... PESO COLOMBIANO					
TITULARES..... ALDO QUIINTERO SANCHEZ					
PERIODO SOLICITADO: De 25-11-2021 a 29-11-2021					
FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO	
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC	-86,600.00	29,169,241.4	
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED	-36,373.00	29,132,868.4	
26-11-2021	26-11-2021	RET CAJ BBVA	-400,000.00	28,732,868.4	
26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED	-24,279.00	28,708,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	28,208,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	27,708,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	26,708,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-4,400,000.00	22,308,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-1,150,000.00	21,158,589.4	
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-2,698.00	21,155,891.4	
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-810,000.00	20,345,891.4	
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-36,200.00	20,309,691.4	
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-9,050,000.00	11,259,691.4	
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-9,260.00	11,250,431.4	
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-2,315,000.00	8,935,431.4	
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	8,931,431.4	
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	7,931,431.4	
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	7,927,431.4	
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	6,927,431.4	
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-20,000.00	6,907,431.4	
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-5,000,000.00	1,907,431.4	
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	1,903,431.4	
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-1,000,000.00	903,431.4	
NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS					
SALDO AL DIA DE HOY..:			903,431.46 PESO COLOMBIANO		

12. De otra parte, no me explico como una entidad Bancaria como BANCO BBVA, con muchos años de experiencia permite que este tipo de situaciones se presenten, pues, no protegen a su CLIENTE, - solo sus propios intereses - brindándole seguridad, porque como es posible que si se reporta al banco que le robaron la tarjeta y solicita el bloqueo, permita el banco que sigan realizando transacciones fraudulentas.

13. Toda esta situación nos lleva a concluir que BANCO BBVA, está haciendo caso omiso de los protocolos de seguridad que se deben exigir para transacciones,





*Humberto León Higuera*

*Abogado Especializado  
Cúcuta*

teniendo en cuenta que en solo 2 días se realizaron operaciones por más de 28 millones de pesos en una tarjeta que normalmente no tenía movimientos de esa índole y las cuales consideraron normales en su concepto y en ningún momento tomaron una acción preventiva como comunicarse con el tarjetahabiente o en otro caso bloquear la tarjeta evitando los perjuicios ocasionados a mi poderdante.

14. Es claro que el BANCO BBVA, fue quien incumplió los protocolos de seguridad, aduciendo circunstancias de modo, tiempo y lugar que no son ciertas, y ahora pretende hacer ver que toda la responsabilidad esta en cabeza de mi poderdante señor ALDO QUINTERO SANCHEZ, quién desde que fue víctima del hurto procedió a informar lo sucedido, es más siempre estuvo muy diligente a prestar cualquier colaboración.
15. Conforme a lo anteriormente expuesto y tal como lo estipula el artículo 94 del Código General del Proceso, con este requerimiento realizado al BANCO BBVA, se entiende interrumpida la prescripción por requerimiento extrajudicial.
16. Mediante oficios de fecha 12 DE ENERO Y 02 DE FEBRERO DE 2022, el BANCO BBVA objeta mi reclamación aduciendo que no es posible atender favorablemente mi reclamación y solicitud de reembolso, pero no allega copia de la póliza o clausulado, solo se limita hacer una exposición de situaciones sin demostrar la veracidad de lo manifestado.
17. Conforme a lo anteriormente expuesto y tal como lo estipula el artículo 94 del Código General del Proceso, con este requerimiento realizado al BANCO DAVIVIENDA, se entiende interrumpida la prescripción por requerimiento extrajudicial.
18. El día 09 de Marzo del 2022, solicité ante el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades se convocara a audiencia de conciliación a las sociedades **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A.**, y contra la sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**,
19. En virtud de la solicitud anterior, se programó audiencia de conciliación para el día 17 de marzo de 2022, a las 8:00 a.m., a través de la plataforma Microsoft Teams. En dicha oportunidad, se hicieron presentes el convocante y las entidades aseguradoras convocadas, quienes decidieron suspender la audiencia, y ante la solicitud de aplazamiento presentada por la entidad financiera convocada, el convocante autorizó su reprogramación, por lo anterior, se les convocó para el 6 de abril de 2022, a las 2:00 p.m., a través de la plataforma Microsoft Teams, fecha en la cual se llevó a cabo la diligencia sin mediar acuerdo conciliatorio alguno.

#### **PRETENSIONES Y CONDENAS**

Con fundamento en los precedentes hechos, respetuosamente solicito se profieran las siguientes o similares declaraciones y condenas:

1. Que ordene a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A.** **BBVA COLOMBIA S.A.**, se dé traslado de esta reclamación a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, con cargo al amparo de hurto y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON**



*Humberto León Higuera*

*Abogado Especializado  
Cúcuta*

No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de \$ 28.185.479, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.

2. Se ordene que el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A. y BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, están obligadas a cancelar las transacciones fraudulentas realizadas con la en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.
3. Al pago del interés bancario moratorio anual a la rata del doble, conforme a lo estipulado en el artículo 884 del Código de Comercio y a la certificación de la Superbancaria que anexo, por concepto de la cuantía reseñada, además de la indexación de la moneda.
4. **CONDENAR** en costas a la sociedad demandada.

#### **PRUEBAS**

Solicito Se tengan como tales y se practiquen las siguientes:

#### **DOCUMENTALES:**

1. Poder debidamente diligenciado.
2. Certificado de existencia y representación legal de la **BBVA SEGUROS DE COLOMBIA S.A.**
3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**,
4. **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**
5. Copia de la denuncia presentada ante la **FISCALIA GENERAL DE LA NACION**
6. Copia de la certificación expedida por el Doctor **JUAN VIANEY ARIAS SANCHEZ – MEDICO**
7. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 17 de diciembre del 2021
8. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 12 de Enero del 2022
9. Copia de derecho de petición enviado por mi poderdante al BANCO BBVA
10. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 02 de Febrero del 2022
11. Copia de los movimientos de cuenta
12. Copia de las grabaciones en donde consta el bloqueo de las tarjetas
13. Copia de la solicitud de conciliación presentada al el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades
14. Copia de la constancia emitida por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades

#### **OFICIOS:**

- Solicito al señor juez, se sirva oficiar a la sociedad demandada **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**, para que con destino al proceso se sirva allegar original o copia certificada de las transacciones efectuadas y que fueron cargadas a mi poderdante.



**Humberto León Higuera**

**Abogado Especializado  
Cúcuta**

- Solicito al señor juez, se sirva oficiar a la sociedad demandada **BBVA SEGUROS DE COLOMBIA S.A.**, para que con destino al proceso se sirva allegar original o fotocopia auténtica de la póliza suscrita con el Banco Davivienda, así como el clausulado de la misma, a efectos de verificar los amparos, coberturas y exclusiones.
- Solicitar al Banco de la República certifique la corrección monetaria desde 26 de Noviembre del 2021 a la fecha de expedición de la certificación.

### **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

**Formales de la Demanda:** Arts.82 al 84 del CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO (LEY 1564 DE 2012)

**Procesales Generales:** Arts.390 al 392 del CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO (LEY 1564 DE 2012)

Normas del Código civil en materias de contratos y obligaciones

La parte final del artículo 94 del Código General del Proceso, reza, que el término de prescripción también se interrumpe por el requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor y en el mismo artículo dice que este requerimiento solo podrá hacerse por una vez.

Para la resolución de la anterior premisa, se iniciara por transcribir apartes de lo expuesto por el autor HERNAN FABIO LOPEZ BLANCO en su libro CODIGO GENERAL DEL PROCESO PARTE GENERAL, EDITORIAL DUPRE 2017, en torno a la interrupción de la prescripción, paginas 549 siguientes *“ ciertamente ahora el requerimiento privado del acreedor al deudor, en toda clase de prescripciones están corriendo los efectos de la interrupción, bajo el acondicionamiento de que sea escrito lo que aleja la posibilidad de dar esas consecuencias a las peticiones verbales, únicamente por la primera vez que lo anterior ocurra es que resulta eficaz la solicitud, pues de no haber sido así fácil se mostrara la posibilidad de volver en la práctica imprescriptibles las obligaciones a requerir por escrito cada vez que este próximo a vencerse el plazo; ahora es de entender que el requerimiento escrito para que surta sus efectos debe ser preciso, concreto, identificar claramente la obligación cuyo pago se solicita, por eso comunicaciones de contenido general dirigidas a un deudor no tiene esas connotaciones, como tampoco puede tener otras que no hacen referencia al punto específico de obtener el pago. Así por ejemplo el aviso del siniestro cuando se trata de una obligación a cargo de la aseguradora no conlleva la característica de requerimiento para el pago pero sin duda si lo tiene la prestación de la reclamación de que trata el artículo 1077 del código del comercio, en suma lo que debe ser resaltado es que el acreedor tiene con características generales predicables de toda clase de obligaciones un medio eficaz para interrumpir por una sola vez el plazo que este corriendo y lograr que de nuevo coja el mismo término previsto en la ley para la concreta obligación. Pero lo más importante para del alcance de la reforma en materia de seguros, es que debemos cuidarnos de pensar que el requerimiento a la aseguradora con fines de interrupción debe ser un escrito que se ajuste a las exigencias del artículo 1077 del código de comercio ; en absoluto basta la comunicación escrita en el que el asegurado beneficio solicita el pago de la indemnización huérfana de cualquier elemento probatorio para que genere los efectos advertidos, eso sí para los fines del artículos 1053 numeral 3 código de comercio esta modalidad de requerimiento no tiene aplicación”.*

Por su parte el mismo tema es tratado por el doctor **MARCO AURELIO ALVAREZ GOMEZ** en su obra **ENSAYOS SOBRE EL CODIGO GENERAL DEL PROCESO** quien nos dice lo siguiente:



**Humberto León Higuera**

**Abogado Especializado  
Cúcuta**

“Para facilitar la efectividad del derecho sustancial el código general del proceso estableció una segunda modalidad de interrupción civil, al permitir que una sola vez el acreedor pueda atajar la prescripción por requerimiento extrajudicial a su deudor, así lo prevé el inciso final del artículo 94 al señalar que el término de la prescripción también se interrumpe por requerimiento escrito realizado al deudor directamente por el acreedor, este requerimiento podrá hacerse solo por una sola vez, la ventaja principal es innegable atajado así el plazo prescriptivo comenzara a contar de nuevo según lo previsto en el artículo 2536 del código civil modificado por el artículo 8 de la ley 791 del 2002.

Ahora bien para que esa comunicación sirva para interrumpir el término de las prescripciones es necesario que cumpla ciertos requisitos:

1. **Debe tratarse de una comunicación escrita a través de la cual el acreedor le exija a su deudor que cumpla con su deber de prestación y le precise que de esta manera considera interrumpida la prescripción.**

Es decir que en el escrito de reclamación tiene que establecerse de manera expresa que va con fines de interrumpir la prescripción. La exigencia del escrito no es simplemente probatoria que la tiene sino también sustancial, puesto que sin esa formalidad ósea sin que se indique de manera expresa que se considera con ese escrito que se está interrumpiendo la prescripción, sin esa formalidad no se produce el efecto interruptor de la prescripción perseguida por el legislador; además como la norma dice que “ este requerimiento solo podrá hacerse por una vez”, es necesario entender que no es cualquier exigencia de pago la que sirve para generar esa consecuencia sino una que en adición, ósea que se agregue el acreedor haga explícito que el plazo prescriptivo queda truncada, obsérvese que el legislador hablo simplemente de un requerimiento sin precisar su contenido, tan solo dijo que ese requerimiento escrito interrumpirá la prescripción, pero cual requerimiento acaso una carta de cobro hace las veces de esos requerimientos, a esta pregunta se podría responder en forma afirmativa si se adoptara un criterio objetivo porque un requerimiento es un aviso, una intimación, una manifestación para que haga o ejecute algo en estos casos que se pague.

2. **El escrito de reclamación debe hacerse directamente el acreedor,**  
Más aun cuando cabe la posibilidad de verificar los requerimientos a través de un representante en tanto evidencie que lo hace en nombre de aquel, porque los actos que este realice en estos términos se entiende realizados por el representado.

3. **El deudor debe tener conocimiento de la interpelación”**

## **LA CORTE SUPREMA DE JUSTICIA SEÑALÓ QUE LOS BANCOS DEBEN RESPONDER POR LOS FRAUDES**

La Corte Suprema de Justicia en Fallo de fecha 18 de diciembre de 2020 decidió que las **entidades bancarias deben responder** civilmente **por los fraudes** que sufran los clientes, de acuerdo **con** las obligaciones originadas en el contrato suscrito **con el banco**

En sentencia de la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia señaló que cada entidad bancaria debe responder por los **fraudes** que sufran sus clientes, ya que estas compañías tienen la obligación de velar por el dinero de sus usuarios.





# Humberto León Higuera

Abogado Especializado  
Cúcuta

Esto quiere decir que las entidades deberán responder cuando un tercero se haga pasar por el titular de la cuenta, debido a que el banco debe verificar la identidad del usuario, para aceptar la transacción que se solicita.

**Las entidades financieras** tienen la obligación de velar por el dinero de sus usuarios y, por ende, responder por los fraudes incluso cuando "un tercero burla los protocolos" y se **hace pasar por el titular de la cuenta**, puesto que **el banco tiene la obligación de verificar la identidad de su cliente**. Así lo reitera la Sala de Casación Civil de la Corte Suprema de Justicia, en una sentencia que se hizo pública este domingo.

Así las cosas, según el alto tribunal, **el banco no puede excusarse diciendo que obró diligentemente después del fraude**: "(...) la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente".

La Sala de Casación Civil dice, además, que **el caso de un cheque adulterado o falsificado que haya sido cobrado** "puede replicarse en los demás supuestos de fraude bancario, pues realmente solo difieren en el canal transaccional utilizado", de modo que en esas situaciones hay "una infracción contractual del banco", toda vez que **las herramientas para evitar el fraude fallaron**.

Sin embargo, aclara el alto tribunal, hay casos en los que **la responsabilidad recae sobre el usuario y no sobre el banco**. Por ejemplo, si el cliente pierde la tarjeta de débito y en esta tiene anotada su clave secreta, y **un tercero la encuentra y retira dinero en cajeros automáticos**. Pero si ese tercero acude directamente al banco y logra retirar el dinero por ventanilla, en ese caso la responsabilidad sería tanto del **usuario como de la entidad financiera**, "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", dice la Corte.

Para llegar a estas conclusiones, la Sala de Casación civil se basó en fallos anteriores que hablan sobre la responsabilidad de las entidades financieras respecto al dinero de sus clientes: "(...) las entidades bancarias, como profesionales del sector económico, tienen una carga especial de diligencia y prudencia tendientes a evitar daños suyos, a los ahorradores y a la comunidad".

## CUANTÍA Y COMPETENCIA

La estimo en más de **\$ 28.185.479.00**, y en razón a la cuantía, lugar de celebración del contrato de seguro y domicilio de la partes es usted, señor Juez, el competente para conocer de esta demanda.

## ANEXOS.

1. Documentos referidos en el capítulo de pruebas.
2. poder para actuar.
3. Copia de la demanda y sus anexos para el traslado.
4. Copia de la demanda para el archivo del Juzgado.

## PROCEDIMIENTO

Dada la cuantía del asunto su trámite se deberá producir a través del proceso Verbal de menor cuantía.

## NOTIFICACIONES

Las partes serán notificadas en:



*Humberto León Higuera*

*Abogado Especializado  
Cúcuta*

- 
- La sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.** puede ser notificada en la Calle 10 No. 6-02 Cúcuta – Norte de Santander Email. [notifica@bbva.com.co](mailto:notifica@bbva.com.co)
  - La sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, puede ser notificada en la Crr 7 No. 71-52 TORRE A PISO 12, Bogotá.  
Email. [defensoriaseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriaseguros.co@bbvaseguros.co)
  - **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, quien puede ser notificado en la Calle 22 #0E-26 APTO 703 torre Santa helena email. [alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)
  - El suscrito en la avenida Oa No. 12-05 Ofc. 108 de la ciudad de Cúcuta. Email: [leonjaimenueve@hotmail.es](mailto:leonjaimenueve@hotmail.es)

Con todo respeto,

HUMBERTO LEÓN HIGUERA  
C. C. # 13.462.610 de Cúcuta  
T. P. # 56675 del C. S. de la J.



**Humberto León Higuera**

**Abogado Especializado**  
**Cúcuta**

Señores:

**JUEZ CIVIL MUNICIPAL (REPARTO)**

Ciudad.-

**ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta, por medio del presente escrito manifiesto que confiero poder especial amplio y suficiente al Abogado **HUMBERTO LEON HIGUERA**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.462.610 de Cúcuta y T.P. 56675 del C. S. de la Judicatura, para que en mi nombre y representación presente **DEMANDA VERBAL DE MINIMA CUANTIA** en contra de la sociedad **BANCO BBVA**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, pero cuenta con sucursal legal y formalmente establecida para funcionar en la ciudad de Cúcuta, con el fin de que se declare infundada y carente de seriedad la objeción formulada por la sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, el día 17 de Diciembre del 2021, a la reclamación presentada en desarrollo del hurto del cual fui víctima y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas a mi nombre, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno; cancelando su valor e intereses moratorios en forma consolidada partiendo desde la fecha de la declaración del siniestro, hasta el momento del fallo judicial y en forma futura del fallo hasta la terminación del pago de la obligación que se reclama.

El Abogado **HUMBERTO LEON HIGUERA**, además de las facultades inherentes queda facultado para desistir, sustituir, conciliar, transigir, reasumir, presentar reclamaciones, y en general ejercer todas las facultades que la ley le otorga en el presente mandato.

Sírvase reconocerle personería a mi apoderado.

**ALDO QUINTERO SANCHEZ**  
C.C. 13.461.449 de Cúcuta

Acepto:

**HUMBERTO LEON HIGUERA**  
C.C. 13.462.610 de Cúcuta  
T.P. 56675 del C. S. de la Judicatura

**NOTARIA PRIMERA DE CÚCUTA**  
AUTENTICACION, PRESENTACION  
PERSONAL Y RECONOCIMIENTO  
Autenticación Biométrica Decreto-Ley 019 de 2012  
Compareció ante la suscrita Notaria Primera de Cúcuta:  
**QUINTERO SANCHEZ ALDO**  
Identificado con C.C. 13461449  
y manifestó que la firma que aparece en el presente documento es suya y que el contenido del mismo es cierto. El compareciente autorizó el tratamiento de sus datos personales al ser verificada su identidad cotejando sus huellas digitales y datos biográficos contra la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil.  
Cúcuta, 2022-04-27 10:35:38

X   
El compareciente  
Verifique estos datos ingresando a  
[www.notariaenlinea.com](http://www.notariaenlinea.com) Documento: 16044

**ALBA ESTHER MENDOZA VIVAS**  
NOTARIA PRIMERA (E) DEL CÍRCULO DE CÚCUTA



Av. OA No. 12-05 Edif. INGRID Ofc. 108 Tel. 5711589 - 5715913 Cúcuta



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5894692452653510

Generado el 07 de marzo de 2022 a las 10:27:22

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

**EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

**CERTIFICA**

**RAZÓN SOCIAL: BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA Colombia.**

**NIT: 860003020-1**

**NATURALEZA JURÍDICA:** Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CONSTITUCIÓN Y REFORMAS:** Certificado No sin del 02 de marzo de 1956 la Superintendencia Bancaria autoriza el permiso de funcionamiento hasta el 30 de junio de 1970

Escritura Pública No 1160 del 17 de abril de 1956 de la Notaría 3 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación de BANCO GANADERO POPULAR, constituida como una Sociedad de carácter privado.

Escritura Pública No 2203 del 20 de junio de 1956 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por la de BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 2125 del 06 de septiembre de 1962 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó la participación estatal y de particulares en el capital del Banco.

Certificado No Sin del 18 de febrero de 1970 La Superintendencia Bancaria renueva el permiso de funcionamiento

Escritura Pública No 290 del 12 de febrero de 1980 de la Notaría 8 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Adquiere el nombre de BANCO GANADERO S.A. Se protocolizó una reforma estatutaria autorizada con la Resolución 0646 del 1º de febrero de 1980 emanada de la Superintendencia Bancaria, según la cual, el Banco es una Sociedad anónima, de economía mixta, vinculada al Ministerio de Agricultura, de nacionalidad colombiana, en cuyo capital participan el Estado y los particulares.

Escritura Pública No 2647 del 04 de mayo de 1992 de la Notaría 6 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se modifica su naturaleza jurídica. En adelante desarrolla sus actividades como sociedad comercial anónima de carácter privado (Acuerdo 001, acta del 11 de febrero de 1992 de la Junta Directiva del Fondo para el Financiamiento del Sector Agropecuario FINAGRO).

Resolución S.B. No 3140 del 24 de septiembre de 1993 La Superintendencia Bancaria renueva con carácter definitivo el permiso de funcionamiento

Escritura Pública No 2599 del 12 de marzo de 1998 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BANCO GANADERO S.A. este nombre irá precedido de la sigla BBV, pudiendo utilizar indistintamente para todos los efectos legales, el nombre BBV BANCO GANADERO o, exclusivamente, BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 2886 del 30 de octubre de 1998 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante el cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe a LEASING GANADERO S.A. COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, quedando este último disuelto sin liquidarse.

Escritura Pública No 14112 del 22 de diciembre de 1998 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante el cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe al BANCO

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5894692452653510

Generado el 07 de marzo de 2022 a las 10:27:22

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NACIONAL DEL COMERCIO S.A., antes BANCO DE CALDAS, quedando este último disuelto sin liquidarse.

Escritura Pública No 1821 del 08 de agosto de 2000 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Modificó su nombre por el de BANCO GANADERO S.A., este nombre irá precedido de la sigla BBVA, pudiendo utilizar indistintamente para todos los efectos legales, el nombre BBVA BANCO GANADERO o, exclusivamente, BANCO GANADERO.

Escritura Pública No 3054 del 15 de diciembre de 2000 de la Notaría 47 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Se protocolizó el acuerdo de fusión, mediante la cual el BBV BANCO GANADERO S.A. absorbe a la CORPORACION FINANCIERA GANADERA S.A. sigla: "CORFIGAN", quedando esta última disuelta sin liquidarse. (Resolución Superbancaria 1737 del 14 de noviembre de 2000).

Escritura Pública No 3251 del 26 de marzo de 2004 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambio su razón social por el nombre de BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA COLOMBIA

Resolución S.B. No 1819 del 23 de noviembre de 2005 La Superintendencia Bancaria no objeta la operación de adquisición propuesta, en virtud de la cual el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA S.A. adquiere el noventa y ocho punto siete, ocho, tres, ocho, uno, nueve por ciento (98.783819%) del total de las acciones en circulación de GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A.

Resolución S.F.C. No 0568 del 21 de marzo de 2006 La Superintendencia Financiera, no objeta la operación de fusión propuesta en virtud de la cual GRANAHORRAR BANCO COMERCIAL S.A., se disuelve sin liquidarse para ser absorbido por el BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA COLOMBIA S.A. - BBVA COLOMBIA S.A., protocolizado mediante Escritura Pública 1177 del 28 de abril de 2006 Notaria 18 de Bogotá D.C.

Resolución S.F.C. No 1934 del 15 de diciembre de 2009 La Superintendencia Financiera no objeta la adquisición de BBVA LEASING por parte de BBVA COLOMBIA, protocolizada mediante Escritura Pública 6310 del 24 de diciembre de 2009 Notaria Treinta y Seis de Bogotá D.C.

**AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO:** Certificado S.B. 3140 del 24 de septiembre de 1993

**REPRESENTACIÓN LEGAL: PRESIDENTE EJECUTIVO.** El Banco tendrá un Presidente Ejecutivo, elegido por la Junta Directiva, de conformidad con lo previsto en estos estatutos, para períodos de dos (2) años. Al Presidente Ejecutivo corresponden todas las facultades de dirección, gestión, administración y representación legal del Banco, sin limitación o excepción alguna distinta de aquellas expresamente previstas en la Ley o en estos estatutos. El Presidente Ejecutivo tendrá la representación legal del Banco ante todas las entidades del Gobierno Nacional y ante todas y cualesquiera autoridades gubernamentales y administrativas de los Ordenes Nacional, Departamental, Municipal y Distrital, el Banco de la República, la Rama Jurisdiccional del Poder Público y el Congreso Nacional, así como ante cualesquiera entidades de carácter gremial. PARÁGRAFO. En caso de falta absoluta o temporal del Presidente Ejecutivo, fungirá como suplente cualquiera de los Vicepresidentes Ejecutivos, asumiendo la totalidad de sus funciones, hasta tano la Junta Directiva no elija a su sucesor. **REPRESENTACION LEGAL:** El Presidente Ejecutivo será el representante Legal del Banco y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a los estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad, los Vicepresidentes Ejecutivos y las demás personas que expresamente designe la Junta Directiva. La Junta Directiva podrá designar otros funcionarios del Banco como Representantes Legales, incluidos Abogados de las Áreas Jurídica, de Riesgos, de Asesoría Fiscal, de Recursos Humanos o de otras Áreas del Banco, con el objeto de atender todos los asuntos y actuaciones administrativas, judiciales, extrajudiciales y prejudiciales, dentro de los límites que establezca la Junta Directiva. Los Gerentes de las Sucursales tendrán la representación del Banco, dentro de los límites que establezca la Junta Directiva. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE EJECUTIVO.** Son funciones propias del Presidente Ejecutivo: 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva; 2. Ejercer la representación legal del Banco en todos los actos y negocios de éste; 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales; 4. Cuidar la recaudación e inversión de los Fondos del Banco; 5. Organizar, de acuerdo con la reglamentación que dice la Junta Directiva, lo relativo a recompensas,

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5894692452653510

Generado el 07 de marzo de 2022 a las 10:27:22

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACION ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICION

jubilaciones, auxilios y prestaciones sociales de los empleados; 6. Administrar los intereses sociales en la forma que determine la Junta Directiva; 7. Ejercer las atribuciones que le delegue la Junta Directiva; 8. Mantener a la Junta Directiva completamente informada de la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean pedidos; 9. Convocar a la Asamblea General a sus reuniones ordinarias en las fechas señaladas en esos estatutos, y a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, así como a los demás órganos sociales del Banco; 10. Presentar previamente a la Junta Directiva los Estados Financieros destinados a la Asamblea General, junto con los informes explicativos que determine la ley y el Proyecto de Distribución de utilidades. 11 Nombrar y remover a los funcionarios del Banco y demás empleados de su competencia; 12. Delegar en los altos ejecutivos y funcionarios del Banco las facultades que considere convenientes; 13. Proponer a la Junta Directiva, la política y estrategia del Banco, sus filiales, subsidiarias y negocios; 14 Desarrollar la política y estrategia del Banco, sus filiales, subsidiarias y negocios; 15 Elaborar programas y señalar objetivos para la realización de los negocios sociales; 16 Proponer a la Junta Directiva los negocios que considere convenientes; 17 Proponer a la Junta Directiva proyectos de expansión; 18 Dirigir y organizar todos los servicios y departamentos del Banco, designar y remover a los responsables de los mismos; 19 Asistir, en caso de no ser miembro, con voz, a las reuniones de Junta Directiva; 20 Implementar y comunicar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva en relación con el Sistema de Control Interno (SCI); verificar su operatividad al interior del Banco y su adecuado de funcionamiento; 22 Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva; 23 Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo del Banco. En general, corresponden al Presidente Ejecutivo todas las funciones de dirección, gestión, administración y representación necesarias. (Escritura Pública 0958 del 24 de abril de 2020 Notaria 72 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Mario Pardo Bayona Fecha de inicio del cargo: 19/03/2020	CE - 1098155	Presidente Ejecutivo
Germán Enrique Rodríguez Perdomo Fecha de inicio del cargo: 15/10/2020	CC - 80012001	Vicepresidente Ejecutivo del Área Financiera
Ulises Canosa Suárez Fecha de inicio del cargo: 12/04/2002	CC - 79264528	Vicepresidencia Ejecutiva Servicios Jurídicos Secretario General
Alfredo López Baca Calo Fecha de inicio del cargo: 04/10/2018	CE - 870903	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Riesgos
Pedro Antonio Díaz Sáenz Fecha de inicio del cargo: 10/05/2012	CC - 7224759	Representante Legal en Calidad de Responsable Jurídico Negocio Bancario
Myriam Cala Leon Fecha de inicio del cargo: 17/05/2012	CC - 63302203	Representante Legal en Calidad de Responsable Asesoría Institucional
Néstor Orlando Prieto Ballen Fecha de inicio del cargo: 17/05/2012	CC - 79415663	Representante Legal en Calidad de Responsable Contencioso
John Jairo Martínez Gómez Fecha de inicio del cargo: 07/03/2019	CC - 79605009	Representante Legal en Calidad de Administrador de Mercados
Carlos Alberto Rodríguez López Fecha de inicio del cargo: 20/09/2018	CC - 79400740	Vicepresidente Ejecutivo de Corporate & Investment Banking
Ronal Edgardo Saavedra Tamayo Fecha de inicio del cargo: 26/05/2016	CC - 7229456	Representante Legal en Calidad de Director de Operaciones
Alejandra Raquel Llerena Polo Fecha de inicio del cargo: 31/07/2014	CC - 51974008	Directora de Asesoría Jurídica Laboral



## SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5894692452653510

Generado el 07 de marzo de 2022 a las 10:27:22

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Carlos Alberto Galindo Vergara Fecha de inicio del cargo: 04/09/2014	CC - 80502708	Head Of Transactional Banking
Hernando Alfonso Rodriguez Sandoval Fecha de inicio del cargo: 18/09/2014	CC - 79614161	Vicepresidente Ejecutivo de la Dirección de Redes
Gregorio Blanco Mesa Fecha de inicio del cargo: 10/06/2021	CE - 295013	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Ingeniería
William Fredy Rincón Vargas Fecha de inicio del cargo: 28/04/2016	CC - 79450331	Director Servicios Jurídicos CIB & Tesorería con Representación Legal
José María Leal García Fecha de inicio del cargo: 13/09/2018	CE - 449117	Representante Legal en Calidad Director de Global Market Colombia
Jorge Alberto Hernández Merino Fecha de inicio del cargo: 09/04/2018	CC - 80409617	Vicepresidente Ejecutivo del Área de Talento y Cultural
María Alejandra Olivares Barrera Fecha de inicio del cargo: 24/02/2022	CC - 1102851048	Representante Legal en Calidad de Directora de Desarrollo y Estrategia de Servicios Jurídicos y Secretaría General
Sergio Andrés Lizarazo Lizarazo Fecha de inicio del cargo: 03/06/2021	CC - 72292835	Representante Legal en Calidad de Director de la Banca de Empresas
Guillermo Andres Gonzalez Vargas Fecha de inicio del cargo: 10/09/2020	CC - 7722135	Vicepresidente Ejecutivo de Client Solutions
Angela María Duran Niño Fecha de inicio del cargo: 10/07/2020	CC - 52352077	Representante Legal en Calidad de Directora de Banca de Gobiernos
Alberto Hincapié Millán Fecha de inicio del cargo: 10/07/2020	CC - 93285833	Representante Legal en Calidad de Gerente de la Territorial Bogotá y Centro
Jhon Jairo Reyes Caribello Fecha de inicio del cargo: 18/02/2021	CC - 79837269	Representante Legal en calidad de Director de Recovery & Workout
Flor Edilma Duarte Méndez Fecha de inicio del cargo: 18/03/2021	CC - 52151992	Representante Legal en calidad de Gerente de Gestión de Impuestos
Luis Fernando Guzman Chams Fecha de inicio del cargo: 12/04/2021	CC - 8485395	Representante Legal en Calidad de Gerente Territorial Norte y Occidente
Alberto Figueredo Serpa Fecha de inicio del cargo: 12/04/2021	CC - 80423870	Representante Legal en Calidad de Director Nacional de Vivienda
Diego Felipe Riveros Riveros Fecha de inicio del cargo: 03/06/2021	CC - 79595341	Representante Legal en Calidad de Director de Wealth Management
Mauricio Gutiérrez Remolins Fecha de inicio del cargo: 16/12/2021	CC - 94385245	Representante Legal en calidad de Director de Employee Experience



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 5894692452653510

Generado el 07 de marzo de 2022 a las 10:27 AM

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES**  
SECRETARIO GENERAL

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."

CERTIFICADO VÁLIDO EMITIDO POR LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA





SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 4810767630513202**

Generado el 08 de marzo de 2022 a las 16:24:19

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

**EL SECRETARIO GENERAL**

En ejercicio de las facultades y, en especial, de la prevista en el artículo 11.2.1.4.59 numeral 10 del decreto 2555 de 2010, modificado por el artículo 3 del decreto 1848 de 2016.

**CERTIFICA**

**RAZÓN SOCIAL:** BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS.

**NIT:** 800226098-4

**NATURALEZA JURÍDICA:** Sociedad Comercial Anónima De Carácter Privado. Entidad sometida al control y vigilancia por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia.

**CONSTITUCIÓN Y REFORMAS:** Escritura Pública No 335 del 06 de abril de 1994 de la Notaría 53 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Bajo la denominación LA GANADERA COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. "GANASEGUROS"

Escritura Pública No 4033 del 09 de junio de 1999 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBV SEGUROS GANADERO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 4663 del 13 de julio de 2000 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 2664 del 26 de marzo de 2002 de la Notaría 29 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). Cambió su razón social por BBVA SEGUROS GANADERO COMPAÑÍA DE SEGUROS S.A. Podrá usar indistintamente la denominación BBVA SEGUROS S.A.

Escritura Pública No 1763 del 01 de abril de 2004 de la Notaría 45 de BOGOTÁ D.C. (COLOMBIA). BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A., pudiendo utilizar indistintamente, para todos los efectos legales, el nombre BBVA SEGUROS. La sociedad es de nacionalidad Colombiana y tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá Distrito Capital

**AUTORIZACIÓN DE FUNCIONAMIENTO:** Resolución S.B. 827 del 03 de mayo de 1994

**REPRESENTACIÓN LEGAL:** La Sociedad tendrá un Presidente y dos (2) suplentes quienes lo reemplazarán en las faltas absolutas, temporales y accidentales. El Presidente y sus suplentes serán elegidos por la Junta Directiva y podrán ser removidos en cualquier momento. El Presidente será el Representante Legal de la Compañía y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la Ley y a estos estatutos. Así mismo, tendrán la representación legal de la Entidad los Directores de la Compañía y el Secretario General, si así expresamente lo dispone la Junta Directiva. Adicionalmente, la Sociedad contará con representantes legales judiciales designados por la Junta Directiva, que representarán a la Sociedad ante las autoridades jurisdiccionales, administrativas, políticas, entidades centralizadas y descentralizadas del Estado. **FUNCIONES DEL PRESIDENTE.** El Presidente de la Sociedad tendrá las siguientes funciones. 1. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva. 2. Ejercer la representación legal de la Sociedad en todos los actos y negocios sociales. 3. Constituir apoderados judiciales y extrajudiciales. 4. Celebrar libremente los contratos y suscribir los títulos y documentos que se requieran para el desarrollo de la Sociedad de conformidad con lo previsto en la ley y en

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: (571) 5 94 02 00 – 5 94 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



El emprendimiento  
es de todos

Minhacienda



SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Certificado Generado con el Pin No: 4810767630513202

Generado el 08 de marzo de 2022 a las 16:24:19

ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN

los Presentes Estatutos. 5. Velar por el adecuado manejo y utilización de los recursos y bienes de la Sociedad. 6. Nombrar y remover al personal necesario para desempeño de los cargos de acuerdo a las directrices imparta la Junta Directiva. 7. Dirigir y coordinar el funcionamiento de la Compañía. 8. Mantener a la Junta Directiva permanentemente informada sobre la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean solicitados. 9. Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinarias. 10. Presentar a la Junta Directiva balances de prueba. 11. Presentar a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto anual de ingresos y egresos. 12. Presentar previamente a la Junta Directiva el Balance destinado a la Asamblea General, Junto con el Estado de Resultados y el proyecto de Distribución de Utilidades y demás anexos explicativos. 13. Rendir cuenta Justificada de su gestión al final de cada ejercicio Social. 14. Firmar los balances de la Sociedad y demás documentos contables con destino a la Superintendencia Financiera. 15. Delegar en sus subalternos las facultades que considere convenientes para el cumplimiento de los fines sociales, para lo cual requerirá previo concepto favorable de la Junta Directiva. 16. Las demás funciones que le correspondan como órgano directivo de la Sociedad por disposición legal, estatutaria o por designio de la Junta Directiva para el normal desarrollo social. (Escritura Pública 02060 del 10 de mayo de 2013 Notaria 32 de Bogotá)

Que figuran posesionados y en consecuencia, ejercen la representación legal de la entidad, las siguientes personas:

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO
Manuel Ignacio Trujillo Sánchez Fecha de inicio del cargo: 11/02/2021	CC - 80854106	Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 27/03/2014	CC - 93086122	Primer Suplente del Presidente
Sergio Sánchez Angarita Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 79573466	Segundo Suplente del Presidente
Hernan Felipe Guzman Aldana Fecha de inicio del cargo: 06/06/2013	CC - 93086122	Secretario General
Manuel José Castrillón Pinzón Fecha de inicio del cargo: 25/07/2019	CC - 1061733649	Representante Legal Judicial
Carlos Mario Garavito Colmenares Fecha de inicio del cargo: 19/03/2019	CC - 80090447	Representante Legal Judicial
Alexandra Elias Salazar Fecha de inicio del cargo: 16/06/2016	CC - 53139838	Representante Legal Judicial
María Camila Araque Pérez Fecha de inicio del cargo: 23/08/2018	CC - 52992863	Representante Legal Judicial
Maria Carolina Vanegas Pineda Fecha de inicio del cargo: 06/10/2016	CC - 52416119	Representante Legal en Calidad de Director de Riesgos

**RAMOS:** Resolución S.B. No 841 del 05 de mayo de 1994 cumplimiento  
Resolución S.B. No 1264 del 24 de junio de 1994 manejo.  
Resolución S.B. No 1383 del 05 de julio de 1994 incendio, lucro cesante, terremoto  
Resolución S.B. No 1772 del 19 de agosto de 1994 automóviles  
Resolución S.B. No 1945 del 12 de septiembre de 1994 corriente débil, montaje y rotura de maquinaria, responsabilidad civil, sustracción, todo riesgo para contratistas, transporte  
Resolución S.B. No 2429 del 09 de noviembre de 1994 autoriza el ramo de seguro obligatorio de accidentes de tránsito (SOAT), mediante Resolución 377 del 16 de abril de 2001, se revoca la autorización  
Resolución S.B. No 389 del 14 de marzo de 1996 aviación.



La validez de este documento puede verificarse en la página [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co) con el número de PIN

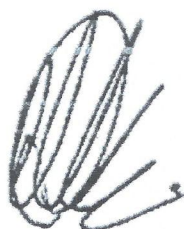
SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

**Certificado Generado con el Pin No: 4810767630513202**

Generado el 08 de marzo de 2022 a las 16:24:19

**ESTE CERTIFICADO REFLEJA LA SITUACIÓN ACTUAL DE LA ENTIDAD  
HASTA LA FECHA Y HORA DE SU EXPEDICIÓN**

Resolución S.B. No 1226 del 25 de noviembre de 1997 navegación y casco



**JOSUÉ OSWALDO BERNAL CAVIEDES  
SECRETARIO GENERAL**

"De conformidad con el artículo 12 del Decreto 2150 de 1995, la firma mecánica que aparece en este texto tiene plena validez para todos los efectos legales."





SER  
ALDO QUINTERO SANCHEZ .  
  
ALQSAN14@HOTMAIL.COM .  
CUCUTA NORTE SANTANDER- COLOMBIA



177056 123153

Oficina: 0323



Creando Oportunidades

Extracto de Cuenta  
CUENTA DE AHORROS LIBRETON

Tu seguridad es nuestra prioridad, por eso, el código CVV de tu Tarjeta pasó de ser fijo a ser dinámico, consúltalo en tu BBVA móvil o BBVA net y empieza a comprar online.

Información de la oficina

CUCUTA AVENIDA CERO  
DIRECCIÓN: AVENIDA CERO 12 21 12-26  
TELÉFONO: 00975719453

PERÍODO DESDE: 01-11-2021 HASTA: 30-11-2021

Información de la cuenta

Número de cuenta 001303230200347385

Fecha de corte 30-11-2021

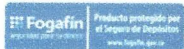
Resumen de movimientos

	No.	Valor		No.	Valor
SALDO CIERRE MES ANTERIOR		31,564,510.51	- IVA		0.00
+ ABONOS	1	2,166,479.00	- 4 POR MIL	7	80,158.00
+ INTERESES RECIBIDOS	1	2,259.00	- RETENCIONES		0.00
- CARGOS	47	32,747,400.05	SALDO FINAL		905,690.46

Detalles de transacciones

Movi- miento	Fecha operación	Fecha valor	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
3255	30-10-2021	02-11-2021	COMPRA POS RED SUPERTIENDA OLIMP	8,900.00		31,555,610.51
3256	31-10-2021	02-11-2021	COMPRA POS RED SUPERTIENDA OLIMP	8,900.00		31,546,710.51
3257	02-11-2021	02-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA GRAN COLOMBI	600,000.00		30,946,710.51
3258	03-11-2021	03-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	600,000.00		30,346,710.51
3259	03-11-2021	03-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		30,341,310.51
3260	03-11-2021	03-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	600,000.00		29,741,310.51
3261	03-11-2021	03-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		29,735,910.51
3262	03-11-2021	03-11-2021	COMPRA POS RED SUPERTIENDA OLIMP	13,217.00		29,722,693.51
3263	04-11-2021	04-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	300,000.00		29,422,693.51
3264	04-11-2021	04-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		29,417,293.51
3265	05-11-2021	05-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	18,713.00		29,398,580.51
3266	06-11-2021	08-11-2021	COMPRA POS RED METRO LIBERTADORE	60,770.00		29,337,810.51
3267	07-11-2021	08-11-2021	COMPRA POS RED SUPERMERCADO BETE	21,690.00		29,316,120.51
3268	07-11-2021	08-11-2021	COMPRA POS ASC TIENDA D1 LA CEIB	40,400.00		29,275,720.51
3269	09-11-2021	09-11-2021	COMPRA POS RED SUPERTIENDA OLIMP	93,960.00		29,181,760.51
3270	10-11-2021	10-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA CENABASTOS	600,000.00		28,581,760.51
3271	10-11-2021	10-11-2021	COMPRA POS RED METRO LIBERTADORE	47,601.00		28,534,159.51
3272	16-11-2021	16-11-2021	PAGO TARJETA DE CREDITO CC CANALES TRANSACCI	44,077.86		28,490,081.65
3273	16-11-2021	16-11-2021	PAGO TARJETA DE CREDITO CC CANALES TRANSACCI	97,883.38		28,392,198.27
3274	18-11-2021	18-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	300,000.00		28,092,198.27
3275	18-11-2021	18-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		28,086,798.27
3276	18-11-2021	18-11-2021	COMPRA POS RED SUPERTIENDA OLIMP	10,441.00		28,076,357.27
3277	19-11-2021	19-11-2021	CARGO PRESTAMO	308,421.81		27,767,935.46
3278	21-11-2021	22-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	66,571.00		27,701,364.46
3279	22-11-2021	22-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	21,990.00		27,679,374.46
3280	22-11-2021	22-11-2021	ABONO DOMI. 1QABRIL NOMINA CENTRAL		2,166,479.00	29,845,853.46
3281	23-11-2021	23-11-2021	COMPRA POS ASC DROGUERIA SOCIAL	15,400.00		29,830,453.46
3282	23-11-2021	23-11-2021	COMPRA POS ASC TIENDA D1 LA CEIB	51,670.00		29,778,783.46
3283	23-11-2021	23-11-2021	COMPRA POS ASC EXITO SAN MATEO	290,000.00		29,488,783.46
3284	23-11-2021	23-11-2021	COMPRA POS ASC EXITO SAN MATEO	27,542.00		29,461,241.46

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarle que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.
- Tenemos en cuenta tus pagos desde el momento en que los efectúas, pero si los realizas después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.
- Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 860.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.
- Puedes consultar los extractos generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA net cash; por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.
- Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.
- Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.
- Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Información de Interés.
- Contamos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 – 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono: 3438385 y email: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co). El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.
- Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Información Corporativa.
- No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Seguridad.
- Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) o en la Línea BBVA: Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4938300, Cali: (2) 8892020, Bucaramanga: (7) 6304000 o desde el resto del país al 018000312227.
- Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales KPMG S.A.S, email: [colombia@kpmg.com.co](mailto:colombia@kpmg.com.co).



Este producto cuenta con Seguro de Depósitos Fogafin. El campo retenciones contiene la sumatoria del total de retenciones practicadas por el Banco por todo concepto.

BBVA Colombia Establecimiento Bancario.



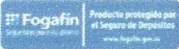
SER  
ALDO QUINTERO SANCHEZ .  
ALQSAN14@HOTMAIL.COM .  
CUCUTA NORTE SANTANDER- COLOMBIA



Extracto de Cuenta  
CUENTA DE AHORROS LIBRETON

NÚMERO DE CUENTA: 001303230200347385      NOMBRE DEL CLIENTE: ALDO QUINTERO SANCHEZ .

Detalles de transacciones						
Movi- miento	Fecha operación	Fecha valor	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
3285	24-11-2021	24-11-2021	RETIRO CAJERO ASCREDIBANCO	200,000.00		29,261,241.46
3286	24-11-2021	24-11-2021	COMISION RETIRO CAJERO VISA	5,400.00		29,255,841.46
3287	25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC HOMECENTER CUCUTA	86,600.00		29,169,241.46
3288	25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	36,373.00		29,132,868.46
3289	26-11-2021	26-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA CENABASTOS	400,000.00		28,732,868.46
3290	26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED TIENDAS ARA	24,279.00		28,708,589.46
3291	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	500,000.00		28,208,589.46
3292	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	500,000.00		27,708,589.46
3293	27-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		26,708,589.46
3294	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Carolina Barajas ENLACE	4,400,000.00		22,308,589.46
3295	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Arnelle Sanchez ENLACE D	1,150,000.00		21,158,589.46
3296	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	2,698.00		21,155,891.46
3297	27-11-2021	29-11-2021	Transferiste desde BBVA MOVIL a Arnelle Sanchez ENLACE D	810,000.00		20,345,891.46
3298	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	36,200.00		20,309,691.46
3299	27-11-2021	29-11-2021	TRANSF TERCEROS BANCO BMOVIL APP ENLACE DE APLICATIVO	9,050,000.00		11,259,691.46
3300	27-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	9,260.00		11,250,431.46
3301	27-11-2021	29-11-2021	TRANSF TERCEROS BANCO BMOVIL APP ENLACE DE APLICATIVO	2,315,000.00		8,935,431.46
3302	28-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		8,931,431.46
3303	28-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		7,931,431.46
3304	28-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		7,927,431.46
3305	28-11-2021	29-11-2021	RETIRO CAJERO BBVA AVENIDA SEXTA	1,000,000.00		6,927,431.46
3306	29-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	20,000.00		6,907,431.46
3307	29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMI. 13461449	5,000,000.00		1,907,431.46
3308	29-11-2021	29-11-2021	IMPUESTO DECRETO	4,000.00		1,903,431.46
3309	29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMI. 13461449	1,000,000.00		903,431.46
	30-11-2021	30-11-2021	ABONO INTERESES GANADOS		2,259.00	905,690.46



Este producto cuenta con Seguro de Depósitos Fogafin. El campo retenciones contiene la sumatoria del total de retenciones practicadas por el Banco por todo concepto.





SER  
ALDO QUINTERO SANCHEZ .  
ALQSAN14@HOTMAIL.COM .  
CUCUTA NORTE SANTANDER- COLOMBIA



175055 125135

Oficina: 0323



Creando Oportunidades

Extracto de Cuenta  
CUENTA DE AHORROS LIBRETON

Tu seguridad es nuestra prioridad, por eso, el código CVV de tu Tarjeta pasó de ser fijo a ser dinámico, consúltalo en tu BBVA móvil o BBVA net y empieza a comprar online.

Información de la oficina

CUCUTA AVENIDA CERO  
DIRECCIÓN: AVENIDA CERO 12 21 12-26  
TELÉFONO: 00975719453

PERÍODO DESDE: 01-01-2022 HASTA: 31-01-2022

Información de la cuenta

Número de cuenta 001303230200347385

Fecha de corte 31-01-2022

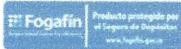
Resumen de movimientos

	No.	Valor		No.	Valor
SALDO CIERRE MES ANTERIOR		905,713.46	- IVA		0.00
+ ABONOS		0.00	- 4 POR MIL		0.00
+ INTERESES RECIBIDOS	1	23.00	- RETENCIONES		0.00
- CARGOS		0.00	SALDO FINAL		905,736.46

Detalles de transacciones

Movi- miento	Fecha operación	Fecha valor	Concepto	Cargos	Abonos	Saldo
	31-01-2022	31-01-2022	ABONO INTERESES GANADOS		23.00	905,736.46

- En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Habeas Data, 1266 de 2008, nos permitimos comunicarte que los datos contenidos en los extractos, que incluyen el monto de la obligación, sus cuotas y fecha de exigibilidad, podrán ser reportados a las Centrales de Información Financiera. Si aparecen cuotas vencidas, pasados veinte (20) días contados a partir del envío de estos datos en los extractos, se generará el reporte negativo sobre incumplimiento ante las Centrales de Información Financiera por el término Legal.
- Tenemos en cuenta tus pagos desde el momento en que los efectúas, pero si los realizas después de la fecha de corte, se reflejan en el próximo estado de cuenta. Puedes consultar el valor de la próxima cuota a pagar, en nuestras oficinas o en la Línea BBVA.
  - Si realizas tu pago con cheque, debes girarlo a nombre de BBVA Colombia, NIT 860.003.020-1, colocando al respaldo el número de tu obligación y tus datos personales.
  - Puedes consultar los extractos generados, utilizando BBVA móvil, BBVA net, BBVA net cash, por tanto, si no los recibes en email o físico, no estás eximido de efectuar el pago en la fecha prevista.
  - Para informarte sobre tus créditos, vencimientos, ofertas de nuevos productos y servicios, es importante que mantengas actualizada en BBVA tu dirección electrónica y física, los números telefónicos de contacto, así como la documentación que BBVA requiera.
  - Tus pagos oportunos, se constituyen en excelentes referencias crediticias, financieras y/o comerciales, y te evitan costos adicionales por honorarios de cobranza e intereses de mora, que se descontarán de los pagos que efectúes, según el siguiente orden: gastos (incluye los ocasionados por la cobranza prejudicial, extrajudicial y/o judicial), intereses de mora, intereses corrientes y capitales. Los intereses de mora, serán liquidados a la tasa que se encuentre vigente en cada uno de los periodos en que se presente mora.
  - Para mayor información sobre la política de cobranza de BBVA, puedes ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Información de Interés.
  - Contamos con Defensoría del Consumidor Financiero, cuyo Defensor Principal es el Doctor Guillermo Enrique Dajud Fernández, ubicado en la Carrera 9 No. 72 - 21 piso 6 en Bogotá D.C., teléfono: 3438385 y email: [defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co](mailto:defensoria.bbvacolombia@bbva.com.co). El horario de atención telefónica: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 5:30 p.m., jornada continua.
  - Para mayor información sobre el Servicio al Consumidor Financiero de BBVA, atención preferencial al cliente y otras instancias de atención, puedes ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Información Corporativa.
  - No olvides tener en cuenta las recomendaciones de seguridad para los diferentes canales de atención de BBVA, puedes consultarlas en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), en la sección Seguridad.
  - Puedes resolver inquietudes adicionales en las Oficinas BBVA o ingresar a [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) o en la Línea BBVA: Bogotá: (1) 4010000, Barranquilla: (5) 3503500, Medellín: (4) 4938300, Cali: (2) 8892020, Bucaramanga: (7) 6304000 o desde el resto del país al 018000912227.
  - Comunica cualquier inconformidad con la información incluida en este extracto, a nuestros Revisores Fiscales KPMG S.A.S, email: [colombia@kpmg.com.co](mailto:colombia@kpmg.com.co).



Este producto cuenta con Seguro de Depósitos Fogafin. El campo retenciones contiene la sumatoria del total de retenciones practicadas por el Banco por todo concepto.

BBVA Colombia Establecimiento Bancario.

Señores  
FISCALIA GENERAL DE LA NACION ASIGNACIONES  
Ciudad



VENTANILLA UNICA DE CORRESPONDENCIA-NORTE SANTANDER



NS-MCGIT - No. 20218870349222

Fecha Radicado: 2021-11-29 10:59:26

Anexos: TOTAL FOLIOS TRES.

Ref: DENUNCIO PENAL  
Contra: DESCONOCIDOS "ANGIE"  
Delito: HURTO

ALDO QUINTERO SANCHEZ, mayor de edad, identificada con la C.C. No. 13.461.449, por medio del presente me permito instaurar DENUNCIO PENAL contra DESCONOCIDOS "ANGIE" por el delito de HURTO, en atención a los siguientes:

#### HECHOS

1. El día viernes a las 09:40 pm, me encontraba en mi vivienda ubicada Av. 0 No. 2N-102 Apt. 303, Barrio Lleras, cuando me llama a mi número de celular, conteste y me dijo que era amiga de un conocido, me informo que era ANGIE la de vado, le informe que me esperara a que bajara y hablamos.
2. Cuando baje, vi una mujer morena de contextura alta, después de ese momento no me acuerdo de nada.
3. Al día siguiente, sábado, me levante sin acordarme de nada de lo sucedido, me dolía la cabeza y sentía mucho mareo, en mi vivienda estaba todo en desorden.
4. Como pude me levante y comencé a buscar mi celular y no lo encontré, en ese momento me asuste y seguí buscando, encontré mi billetera en el piso sin mis tarjetas, seguí buscando y no encontré mi celular.
5. Esta persona se llevó mi celular, un televisor, mis tarjetas de crédito y débito, al darme cuenta que no tenía las tarjetas aproximado a las 10am, llame al banco BBVA a cancelar las tarjetas, aquí me informan que habían realizado un movimiento, y en ese momento quedaron bloqueadas.
6. Entre en día sábado y domingo después de haber realizar la solicitud de bloque de las tarjetas, estas personas realizaron retiros por un total de \$28'.000.000, para lo cual estos retiros lo realizaron después que la tarjeta se encontraba bloqueada.

#### SOLICITUD ESEPCIAL

Solicito realizar la respectiva investigación de estos hechos y condenar a estas personas con respecto al delito cometido.

Así mismo solicito tener encuentra el registro de llamadas realizadas al número 311-2503728, en el horario de las 9:40 pm del día viernes 26 de noviembre de 2021, correspondiente al operador TIGO.



Así mismo solicito oficiar al banco para que conozca estos hechos y realizar la respectiva devolución del dinero que retiraron estando la cuenta bloqueada

Así mismo solicito tener en cuenta las cámaras de grabaciones que se encuentra en el edificio que se encuentran al frente.

### FUNDAMENTOS DE DERECHO

Código Penal

Artículo 239. Hurto

El que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses.

La pena será de prisión de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses cuando la cuantía no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigente

### ANEXOS

- Copia de la cedula de ciudadanía

### NOTIFICACIONES

Suscritos: Av. 0 N°. 2N -102 Apt. 303, Barrio Lleras, cel, 311-2503728 / 301-5313790

*correo : alqson14@hotmail.com*

Atentamente



ALDO QUINTERO SANCHEZ  
C.C. No. 13.461.449



22 de diciembre de 2021

A QUIEN PUEDA INTERESAR

Yo JUAN VIANNEY ARIAS SANCHEZ, con CC. 13480320 de la ciudad de Cúcuta, con Registro Medico 4857, Médico de profesión, certifico que el día 27 de Noviembre del año en curso fui contactado en horas de la tarde por el señor ALDO QUINTERO SANCHEZ CC.13461449 de Cúcuta en mi calidad de familiar (soy su primo) y de médico de la familia, comentándome que había sido víctima de un robo y se encontraba en malas condiciones de salud.

Al llegar a la casa de habitación de la señora madre del señor ALDO QUINTERO, donde se encontraba este, pues llegó a este sitio en busca de auxilio, encuentro al paciente en mención algo aletargado, con marcha dificultosa, refiriendo visión borrosa y resequedad bucal, ligeramente desorientado, lo que me llevó a colegir que había sido intoxicado con algún tipo de sustancia (por su narrativa de los hechos supuse que sería escopolamina), ante lo cual le sugiero dirigirnos a un centro médico para realizarle exámenes y tratarlo de manera adecuada, a lo que él se niega aduciendo temor ante la propagación del COVID en estas instituciones y la necesidad imperiosa de dedicar el tiempo a los trámites administrativos necesarios ante las entidades bancarias, para evitar que el robo del que fue objeto, fuese mucho mayor, ante lo cual procedí a hidratarlo y mantenerlo en observación, para vigilar su evolución, la cual fue satisfactoria, mientras él se dedicaba a las acciones administrativas pertinentes referidas con anterioridad.

Si bien no se pudieron realizar las pruebas de laboratorio clínico necesarias para determinar la causa exacta del estado del señor ALDO QUINTERO SANCHEZ, su estado de salud al momento de el examen físico, evidenciaba que había sufrido un proceso de intoxicación aguda, con lo que procedieron a despojarle de sus pertenencias acorde a lo referido por el mismo paciente.



JUAN VIANNEY ARIAS SANCHEZ

MEDICO – ABOGADO

CC. 13480320 R.M.:4857



Bogotá D.C., 17 de diciembre de 2021.

Señor  
**ALDO QUINTERO SÁNCHEZ**  
Avenida 0 No. 2N – 102 Apartamento 303  
[alasan14@hotmail.com](mailto:alasan14@hotmail.com)  
Cúcuta - Norte de Santander

Ref.: 00064103

Respetado señor Quintero,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 29 de noviembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021.

Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.

De conformidad con lo anterior, agradecemos allegar el examen de toxicología a través de cualquiera de nuestras oficinas de atención, para poder tramitar de manera correcta su reclamación.

De conformidad con lo anterior, aclaramos los plazos establecidos para la correcta ejecución de este trámite:

- La fecha de las transacciones reclamadas no debe superar los 60 días desde el momento en el cual se recibe la reclamación en nuestros canales de atención al cliente.
- El denuncia respectivo (Fiscalía o Policía Nacional) no debe superar los 8 días de emisión posteriores a la ocurrencia del siniestro.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.





Creando Oportunidades

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,

**BBVA COLOMBIA**  
**Servicio al Cliente**  
Rosa O.

Tu seguridad financiera es importante...

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.





Bogotá D.C., 12 de enero de 2022.

**Señor**  
**ALDO QUINTERO SÁNCHEZ**  
**Avenida 0 No. 2N – 102 Apartamento 303**  
**[algsan14@hotmail.com](mailto:algsan14@hotmail.com)**  
**Cúcuta - Norte de Santander**

**Ref.: 00073460**

Respetado señor Quintero,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 24 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021.

Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.

Ahora bien, el certificado aportado no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

De conformidad con lo anterior, recalamos los plazos establecidos para la correcta ejecución de este trámite:

- La fecha de las transacciones reclamadas no debe superar los 60 días desde el momento en el cual se recibe la reclamación en nuestros canales de atención al cliente.
- El denuncia respectivo (Fiscalía o Policía Nacional) no debe superar los 8 días de emisión posteriores a la ocurrencia del siniestro.

**Tu seguridad financiera es importante...**

**Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.**



Creando Oportunidades

Ahora bien, en caso contrario, como lo manifiesta la certificación que indica que Usted no asistió a los servicios de salud, las transacciones objeto de la reclamación no son susceptibles de abono, lo anterior ya que de acuerdo con las validaciones realizadas, no se hallaron evidencias que responsabilicen al Banco en el hecho objeto de reclamo, ya que las transacciones se cruzaron bajo los parámetros de seguridad, dentro de los cuales se encuentra la autorización de transacciones que se realicen con la lectura del chip de la tarjeta y generación de TOKEN a través de la aplicación Móvil, razón por la cual no es procedente su solicitud de reembolso.

De otro lado, le indicamos que el proceso del bloqueo se realizó posterior a la hora de ejecución de las operaciones, el 27 de noviembre de 2021 11:57:54 am y las mismas fueron realizadas en el lapso de 01:44:00 y 07:54:50 am.

Por lo anteriormente expuesto, las transacciones no son susceptibles de abono ya que el nivel de riesgo puede ser alterado por factores fuera del control transaccional y la seguridad del Banco, como lo son los robos, pérdidas o cambiazos, sobre lo cual es importante resaltar que el deber de cuidado y custodia de los productos reside sobre el titular.

Finalmente, se confirmó que en la comunicación realizada a la línea de atención el día 27 de noviembre, se realiza escucha de dos llamadas donde evidencia que las asesoras realizaron el proceso de forma correcta, generando bloqueo de la tarjeta y de los canales y transfiriendo la llamada para validar los movimientos de sus productos, sin embargo, se cae la llamada; adjunto se remiten las grabaciones solicitadas.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,

**BBVA COLOMBIA**  
**Servicio al Cliente**  
Rosa O.

**Tu seguridad financiera es importante...**

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.



Caso Radicado.

00084211

Enero 26 / 2022

Hora: 5:00pm

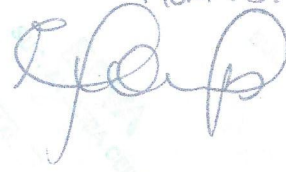
San José de Cúcuta, Enero 26 del 2022

Señores:

**BANCO BBVA COLOMBIA**

**SERVICIO AL CLIENTE**

Ciudad.-



**ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta, por medio del presente escrito, me permito presentar RECONSIDERACION a la reclamación presentada mediante derecho de petición y con la cual el Banco que usted representa no dio respuesta, oportuna, congruente y de fondo a la solicitud realizada por el suscrito.

1. En atención al robo del cual fui objeto el día 26 de noviembre del 2021, al ser víctima de personas inescrupulosas que valiéndose de drogas alucinógenas (escopolamina), procedieron a hurtar varias de mis pertenencias y mi tarjetas bancarias realizando retiros no autorizados por el suscrito.
2. Una vez tuve consciencia y recupere el sentido lo primero que realice fue el bloqueo de mis cuentas bancarias a efectos de evitar que se presentaran retiros de mi cuenta bancaria. Y con sorpresa me encuentro que el banco a pesar de haber realizado el bloqueo de las cuentas acepto más transacciones haciendo caso omiso al bloqueo realizado, afectándome económicamente.
3. Con sorpresa me encuentro que una vez reportada esta situación, se realizaron más retiros los días 27, 28 y 29 de mi cuenta a pesar de que ya había solicitado su bloqueo.
4. No debe olvidar el banco que la captación de recursos del público, es la fuente principal de financiación de los bancos, lo que implica que el cliente entrega a la entidad bancaria una suma de dinero y esta se obliga a custodiaria y a asegurar la disponibilidad de los saldos. El incumplimiento de los compromisos a cargo del banco compromete su responsabilidad civil.
5. Al celebrar un contrato de depósito de cuenta corriente o de ahorro, el banco se obliga a permitirles a sus clientes la disposición de los saldos de esas cuentas mediante giros, transferencias, entre otros. Todos esos canales hacen necesario un protocolo de autenticación –por ejemplo, claves, biometría, entre otros– que le permitan al banco establecer, con certeza, el origen de cada orden impartida. Por lo que con extrañeza encuentro que el suscrito luego de haber bloqueado su cuenta, el banco permitió que se hicieran más retiros y transferencias, y inobservar esa verificación compromete la responsabilidad civil



del banco, salvo que demuestre la ocurrencia de una causa extraña que impida imputarle esa carga. Es decir, **"la institución financiera no puede exonerarse del deber de indemnizar con la simple prueba de haber obrado de manera diligente"**

6. Ahora respecto de la exigencia del examen toxicológico, el mismo no es del recibo, por cuanto existe un reporte médico del Dr. JUAN VIANNEY ARIAS SANCHEZ, quien certifica mi estado de salud, y además este examen no exonera al banco de su irresponsabilidad, pues, yo reporte el robo el día 27 de Noviembre del 2021 en horas de la mañana y con extrañeza me encuentro que tengo retiros los días 27, 28 y 29, ósea que el Banco hizo caso omiso a mi solicitud de bloqueo y ahora pretende exigir un examen que no va al traste con lo sucedido, buscando endilgarme una culpa que no es mía pues, ellos son los guardianes del dinero depositado por mí en sus cuentas y si solicito un bloqueo por hurto este debió ser inmediato y no 3 y quien sabe cuántos días después, porque no sacaron más dinero porque no había se acabó.
7. De otra parte aducen que me entregan copia del medio magnético de mi llamada para la suspensión y bloqueo de la cuenta, y nunca entregaron la información solicitada, vuelvo y reitero el banco nunca me ha prestado un servicio eficiente.
8. De igual forma ante la fiscalía General de la Nación presenté denuncia por estos mismos hechos, los cuales fueron radicados y se encuentran en investigación.

#### PETICIONES

Conforme a lo expuesto solicito, muy respetuosamente:

1. Se continúe con el trámite de desembolso y pago de los dineros hurtados.
2. Se me expida a mi costa copia de las grabaciones en donde quedo consignado que el suscrito solicito el bloqueo de las cuentas y productos
3. Remitir la respuesta al suscrito al siguientes correos electrónico: [alasan14@hotmail.com](mailto:alasan14@hotmail.com)

#### NOTIFICACIONES:

Recibiré notificaciones y/o comunicaciones en el  
Email. [Alasan14@hotmail.com](mailto:Alasan14@hotmail.com)

  
**ALDO QUINTERO SANCHEZ**  
c.c.13.461.449 de Cúcuta



Bogotá D.C., 02 de febrero de 2022.

Señor  
**ALDO QUINTERO SANCHEZ**  
Avenida 0 No. 2N – 102 Apartamento 303  
[alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)  
Cúcuta - Norte de Santander

Ref.: 00084211

Respetado señor Quintero,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado el día 26 de enero de 2022 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021 y solicita el envío de las grabaciones de las llamadas efectuadas a la línea de atención.

Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.

Ahora bien, reiteramos que el certificado aportado en la comunicación anterior, no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

Por lo anteriormente expuesto, las transacciones no son susceptibles de abono ya que sin la documentación pertinente, no se pueden presentar ante la aseguradora y finalmente, se remiten las arabaciones solicitadas.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

**Tu seguridad financiera es importante...**

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.





Creando Oportunidades

Nos despedimos reiterando que nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'J. B. B.', with a horizontal line underneath.

**BBVA COLOMBIA**  
**Servicio al Cliente**  
KOSAQ.

**Tu seguridad financiera es importante...**

Desde BBVA no te llamamos, ni enviamos correos electrónicos, ni mensajes SMS solicitando que entregues información confidencial como claves y códigos de activación que lleguen de nuestras aplicaciones o productos.

----- LINEAS A PANTALLA -----  
SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA  
=====

CUCUTA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021

NUMERO DE CUENTA: 0013 0323 61 0200347385  
DIVISA.....: PESO COLOMBIANO  
TITULARES.....: ALDO QUINTERO SANCHEZ

PERIODO SOLICITADO: De 25-11-2021 a 29-11-2021

FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC	-86,600.00	29,169,241.4
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED	-36,373.00	29,132,868.4
26-11-2021	26-11-2021	RET CAJ BBVA	-400,000.00	28,732,868.4
26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED	-24,279.00	28,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	28,208,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	27,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	26,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVAMOV	-4,400,000.00	22,308,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVAMOV	-1,150,000.00	21,158,589.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-2,698.00	21,155,891.4



27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVAMOV	-810,000.00	20,345,891.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-36,200.00	20,309,691.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-9,050,000.00	11,259,691.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-9,260.00	11,250,431.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-2,315,000.00	8,935,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	8,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	7,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	7,927,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	6,927,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-20,000.00	6,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-5,000,000.00	1,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	1,903,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGC DOMICIL	-1,000,000.00	903,431.4

NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS

SALDO AL DIA DE HOY...:

903,431.46 PESO COLOMBIANO



**Humberto León Higuera**  
*Abogado Especializado*  
*Cúcuta*

Señores:

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**

super@superfinanciera.gov.co

jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co

E. S. D.-

**REF:** Solicitud de conciliación extrajudicial por conflictos contractuales con entidades vigiladas

**HUMBERTO LEON HIGUERA**, abogado en ejercicio, mayor de edad, vecino y residente de esta ciudad, identificado con la C. de C. # 13.462.610 de Cúcuta y con T. P. # 56675 del C. S. de la J., en mi condición de apoderado del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), según poder que anexo, por el presente escrito, me permito presentar solicitud de conciliación contra **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT 860003020-1 representada legalmente por el doctor **PEDRO ANTONIO DIAZ SAENZ** o quien haga sus veces, pero cuenta con sucursal legal y formalmente establecida para funcionar en la ciudad de Cúcuta, o por quien haga sus veces, y contra la sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 800240882-0 representada legamente por el Doctor **MANUEL JOSE CALDERON PINZON**, o por quien haga sus veces, con el fin de que se declare infundada y carente de seriedad las objeciones formuladas por la sociedad **BANCO BBVA S.A. a la** reclamación presentada en desarrollo del hurto del cual fue víctima mi poderdante y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas con la la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de **\$ 28.185.479.00**, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno; cancelando su valor e intereses moratorios en forma consolidada partiendo desde la fecha del **HURTO**, hasta el momento del fallo judicial y en forma futura del fallo hasta la terminación del pago de lo que se reclama.

Solicito el reconocimiento de la personería y en uso del mandato referido expongo los siguientes hechos, fundamentos, normas, pruebas que demuestran la obligación de indemnizar y reparar los perjuicios ocasionados a mi poderdante.

**DETERMINACIÓN DE LAS PARTES PROCESALES:**

**SOLICITANTE:**

La parte demandante la constituyen el señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), quien ostenta la calidad de titular de la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385

**CONVOCADO:**





*Humberto León Higuera*

*Abogado Especializado  
Cúcuta*

La parte demandada está conformada por:

- **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, identificada con el NIT 860003020-1 representada legalmente por el doctor **PEDRO ANTONIO DIAZ SAENZ** o quien haga sus veces, pero cuenta con sucursal legal y formalmente establecida para funcionar en la ciudad de Cúcuta, o por quien haga sus veces, en el momento de la notificación personal.
- La sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 800240882-0 representada legamente por el Doctor **MANUEL JOSE CALDERON PINZON**, o por quien haga sus veces en el momento de la notificación personal.

#### HECHOS Y OMISIONES

1. El señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), ostenta la calidad de titular de la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385 del **BANCO BBVA**
2. Mi poderdante el día viernes 26 de noviembre del 2021, fue víctima de personas inescrupulosas que valiéndose de drogas alucinógenas (escopolamina), procedieron a hurtar varias de sus pertenencias y sus tarjetas bancarias realizando retiros no autorizados por el suscrito.
3. Una vez tuvo consciencia y recuperó el sentido el día sábado a eso de las 10 a.m. mi poderdante llamo a las líneas autorizadas y procedió al bloqueo de todos sus productos con el Banco, a efectos de evitar que se presentaran retiros de su cuenta bancaria. Prueba de esta afirmación son las grabaciones proporcionadas por el Banco en donde se puede escuchar claramente que informo del robo y solicito el bloqueo de todos mis productos.
4. Con sorpresa se encontró mi poderdante que una vez reportada esta situación, se realizaron más retiros de su cuenta a pesar de que ya había solicitado su bloqueo.
5. Con motivo de este hurto mi poderdante procedió a presentar denuncia, por los hechos antes enunciado, conforme al escrito que anexo.
6. De igual forma mi poderdante se presentó en el banco y presente el correspondiente reclamo y mediante oficio de fecha 17 de diciembre del 2021, recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan que no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología para confirmar la versión e iniciar el trámite de reembolso.



**Humberto León Higuera**

**Abogado Especializado  
Cúcuta**

7. En atención a esta solicitud mi poderdante procedió a allegar la correspondiente denuncia y la certificación expedida por el médico que me atendió de manera particular.

8. En atención a los documentos aportados el día 12 de enero del 2022 recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan lo siguiente:

*Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 24 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021.*

*Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.*

*Ahora bien, el certificado aportado no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.*

*De conformidad con lo anterior, recalamos los plazos establecidos para la correcta ejecución de este trámite:*

- La fecha de las transacciones reclamadas no debe superar los 60 días desde el momento en el cual se recibe la reclamación en nuestros canales de atención al cliente.*
- El denuncia respectivo (Fiscalía o Policía Nacional) no debe superar los 8 días de emisión posteriores a la ocurrencia del siniestro*

9. En atención a esta comunicación el día 26 de enero del 2022, mi poderdante presentó derecho de petición y solicitó

- Se continúe con el trámite de desembolso y pago de los dineros hurtados.**
- Se expida a mi costa copia de las grabaciones en donde quedo consignado que el suscrito solicitó el bloqueo de las cuentas y productos.**
- Remitir la respuesta al suscrito a los siguientes correos electrónicos [alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)**

10. El día 02 de febrero del 2022 el Banco BBVA da respuesta al derecho de petición presentado por mi poderdante y reitera que no es posible atender mi solicitud así:

*Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado el día 26 de enero de 2022 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021 y solicita el envío de las grabaciones de las llamadas efectuadas a la línea de atención.*

*Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.*





# Humberto León Higuera

Abogado Especializado  
Cúcuta

Ahora bien, reiteramos que el certificado aportado en la comunicación anterior, no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

Por lo anteriormente expuesto, las transacciones no son susceptibles de abono ya que sin la documentación pertinente, no se pueden presentar ante la aseguradora y finalmente, se remiten las grabaciones solicitadas. Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

11. Revisados los movimientos de la cuenta se puede evidenciar que a pesar de que mi poderdante reporto y solicito el bloqueo de sus productos el día 27 de Noviembre a eso de las 10 a.m. el banco sin explicación alguna, omitió este servicio, desprotegiendo a mi poderdante, habiendo el reportado el robo

LINEAS A PANTALLA				
SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA				
CUCUTA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021				
NUMERO DE CUENTA: 0013 0323 61 0200347385				
DIVISA: PESO COLOMBIANO				
TITULARES: ALDO QUIINTERO SANCHEZ				
PERIODO SOLICITADO: De 25-11-2021 a 29-11-2021				
FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC	-86,600.00	29,169,241.4
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED	-36,373.00	29,132,868.4
26-11-2021	26-11-2021	RET CAJ BBVA	-400,000.00	28,732,868.4
26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED	-24,279.00	28,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	28,208,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	27,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	26,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-4,400,000.00	22,308,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-1,150,000.00	21,158,589.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-2,698.00	21,155,891.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBVMOV	-810,000.00	20,345,891.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-36,200.00	20,309,691.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-9,050,000.00	11,259,691.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-9,260.00	11,250,431.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-2,315,000.00	8,935,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	8,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	7,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	7,927,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	6,927,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-20,000.00	6,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-5,000,000.00	1,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	1,903,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-1,000,000.00	903,431.4
NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS				
SALDO AL DIA DE HOY.:			903,431.46 PESO COLOMBIANO	

12. De otra parte, no me explico como una entidad Bancaria como BANCO BBVA, con muchos años de experiencia permite que este tipo de situaciones se presenten, pues, no protegen a su CLIENTE, - solo sus propios intereses - brindándole seguridad, porque como es posible que si se reporta al banco que le robaron la tarjeta y solicita el bloqueo, permita el banco que sigan realizando transacciones fraudulentas.



*Humberto León Higuera*

*Abogado Especializado  
Cúcuta*

13. Toda esta situación nos lleva a concluir que BANCO BBVA, está haciendo caso omiso de los protocolos de seguridad que se deben exigir para transacciones, teniendo en cuenta que en solo 2 días se realizaron operaciones por más de 28 millones de pesos en una tarjeta que normalmente no tenía movimientos de esa índole y las cuales consideraron normales en su concepto y en ningún momento tomaron una acción preventiva como comunicarse con el tarjetahabiente o en otro caso bloquear la tarjeta evitando los perjuicios ocasionados a mi poderdante.
14. Es claro que el BANCO BBVA, fue quien incumplió los protocolos de seguridad, aduciendo circunstancias de modo, tiempo y lugar que no son ciertas, y ahora pretende hacer ver que toda la responsabilidad esta en cabeza de mi poderdante señor ALDO QUINTERO SANCHEZ, quién desde que fue víctima del hurto procedió a informar lo sucedido, es más siempre estuvo muy diligente a prestar cualquier colaboración.
15. Conforme a lo anteriormente expuesto y tal como lo estipula el artículo 94 del Código General del Proceso, con este requerimiento realizado al BANCO BBVA, se entiende interrumpida la prescripción por requerimiento extrajudicial.
16. Mediante oficios de fecha 12 DE ENERO Y 02 DE FEBRERO DE 2022, el BANCO BBVA objeta mi reclamación aduciendo que no es posible atender favorablemente mi reclamación y solicitud de reembolso, pero no allega copia de la póliza o clausulado, solo se limita hacer una exposición de situaciones sin demostrar la veracidad de lo manifestado.

#### **PRETENSIONES Y CONDENAS**

Con fundamento en los precedentes hechos, respetuosamente solicito se profieran las siguientes o similares declaraciones y condenas:

1. Que ordene a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**, se dé traslado de esta reclamación a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, con cargo al amparo de hurto y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de \$ 28.185.479, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.
2. Se ordene que el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.** y **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, están obligadas a cancelar las transacciones fraudulentas realizadas con la en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.
3. Al pago del interés bancario moratorio anual a la rata del doble, conforme a lo estipulado en el artículo 884 del Código de Comercio y a la certificación de la Superbancaria que anexo, por concepto de la cuantía reseñada, además de la indexación de la moneda.





**Humberto León Higuera**  
*Abogado Especializado*  
*Cúcuta*

4. **CONDENAR** en costas a la sociedad demandada.

**PRUEBAS**

Solicito Se tengan como tales y se practiquen las siguientes:

**DOCUMENTALES:**

1. Poder debidamente diligenciado.
2. Certificado de existencia y representación legal de la **BBVA SEGUROS DE COLOMBIA S.A.**
3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.,**
4. **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**
5. Copia de la denuncia presentada ante la **FISCALIA GENERAL DE LA NACION**
6. Copia de la certificación expedida por el Doctor **JUAN VIANEY ARIAS SANCHEZ – MEDICO**
7. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 17 de diciembre del 2021
8. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 12 de Enero del 2022
9. Copia de derecho de petición enviado por mi poderdante al BANCO BBVA
10. Copia del oficio enviado por el BANCO BBVA a mi poderdante de fecha 02 de Febrero del 2022
11. Copia de los movimientos de cuenta
12. Copia de las grabaciones en donde consta el bloqueo de las tarjetas

**CUANTÍA Y COMPETENCIA**

La estimo en más de \$ **28.185.479.00**, y en razón a la cuantía, lugar de celebración del contrato de seguro de vida y domicilio de la partes es usted, señor Juez, el competente para conocer de esta demanda.

**NOTIFICACIONES**

Las partes serán notificadas en:

- La sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.** Email. [notifica@bbva.com.co](mailto:notifica@bbva.com.co)
- La sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** Email. [defensoriaseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriaseguros.co@bbvaseguros.co)
- **ALDO QUINTERO SANCHEZ** [alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)
- El suscrito en la avenida 0a No. 12-05 Ofc. 108 de la ciudad de Cúcuta. Email: [leonjaimenuve@hotmail.es](mailto:leonjaimenuve@hotmail.es)

Con todo respeto,

**HUMBERTO LEON HIGUERA**  
C. C. # 13.462.610 de Cúcuta  
T. P. # 56675 del C. S. de la J.

**Av. 0A No. 12-05 Edif. INGRID Ofc. 108 Tel. 5711589 - 5715913 Cúcuta**

CONSTANCIA DE IMPOSIBILIDAD DE ACUERDO

CONVOCANTE	ALDO QUINTERO SANCHEZ	
C.C.	13.461.449	
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:leonjaimenueve@hotmail.es">leonjaimenueve@hotmail.es</a> <a href="mailto:alqsan14@hotmail.com">alqsan14@hotmail.com</a>	
CONVOCADO	BBVA COLOMBIA	
NIT.	860003020-1	
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:olga.quinonez@bbva.com">olga.quinonez@bbva.com</a>	
CONVOCADO	BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.	
NIT.	800226098-4	
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:Manueljose.castrillon@bbva.com">Manueljose.castrillon@bbva.com</a>	
CONVOCADO	BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.	
NIT.	800226098-4	
CORREO ELECTRÓNICO	<a href="mailto:Manueljose.castrillon@bbva.com">Manueljose.castrillon@bbva.com</a>	
EXPEDIENTE	2022-01-135597	2022051138

Bibiana Echeverry Solanilla identificada con cédula de ciudadanía No 52.387.313 de Bogotá y T.P 110.711 del C. S. de la J. quien en la presente audiencia de conciliación extrajudicial en derecho actúa como conciliadora del Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades y en virtud de los artículos 19 y 20 de la Ley 640 de 2001, así como el convenio interadministrativo 007 de 2020 y su modificatorio No. 1 de 2021, suscrito entre la Superintendencia Financiera de Colombia y la Superintendencia de Sociedades, hace constar lo siguiente:

En el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial fue presentada una solicitud de conciliación el 9 de marzo de 2022, por el señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 13.461.449 con el objeto de solucionar las posibles diferencias presentadas con **BBVA COLOMBIA**, con NIT: 860003020-1; **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.** con NIT: 800226098-4; y **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, con NIT: 800240882-0. En relación con los siguientes antecedentes:

HECHOS Y OMISIONES

1. El señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), ostenta la calidad de titular de la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385 del **BANCO BBVA**
2. Mi poderdante el día viernes 26 de noviembre del 2021, fue víctima de personas inescrupulosas que valiéndose de drogas alucinógenas (escopolamina), procedieron a hurtar varias de sus pertenencias y sus tarjetas bancarias realizando retiros no autorizados por el suscrito.
3. Una vez tuvo consciencia y recuperó el sentido el día sábado a eso de las 10 a.m. mi poderdante llamo a las líneas autorizadas y procedió al bloqueo de todos sus productos con el Banco, a efectos de evitar que se presentaran retiros de su cuenta bancaria. Prueba de esta afirmación son las grabaciones proporcionadas por el Banco en donde se puede escuchar claramente que informo del robo y solicito el bloqueo de todos mis productos.
4. Con sorpresa se encontró mi poderdante que una vez reportada esta situación, se realizaron más retiros de su cuenta a pesar de que ya había solicitado su bloqueo.
5. Con motivo de este hurto mi poderdante procedió a presentar denuncia, por los hechos antes enunciado, conforme al escrito que anexo.



6. De igual forma mi poderdante se presentó en el banco y presente el correspondiente reclamo y mediante oficio de fecha 17 de diciembre del 2021, recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan que no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología para confirmar la versión e iniciar el trámite de reembolso.

7. En atención a esta solicitud mi poderdante procedió a allegar la correspondiente denuncia y la certificación expedida por el médico que me atendió de manera particular.

8. En atención a los documentos aportados el día 12 de enero del 2022 recibió comunicación del BANCO BBVA en donde le informan lo siguiente:

*Nos dirigimos a usted en respuesta al reclamo presentado el día 24 de diciembre de 2021 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021.*

*Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.*

*Ahora bien, el certificado aportado no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.*

*De conformidad con lo anterior, recalcamos los plazos establecidos para la correcta ejecución de este trámite:*

- La fecha de las transacciones reclamadas no debe superar los 60 días desde el momento en el cual se recibe la reclamación en nuestros canales de atención al cliente.
- El denuncia respectivo (Fiscalía o Policía Nacional) no debe superar los 8 días de emisión posteriores a la ocurrencia del siniestro

9. En atención a esta comunicación el día 26 de enero del 2022, mi poderdante presentó derecho de petición y solicitó

- **Se continúe con el trámite de desembolso y pago de los dineros hurtados.**
- **Se expida a mi costa copia de las grabaciones en donde quedo consignado que el suscrito solicitó el bloqueo de las cuentas y productos.**
- **Remitir la respuesta al suscrito a los siguientes correos electrónicos [alqsan14@hotmail.com](mailto:alqsan14@hotmail.com)**

10. El día 02 de febrero del 2022 el Banco BBVA da respuesta al derecho de petición presentado por mi poderdante y reitera que no es posible atender mi solicitud así:

*Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado el día 26 de enero de 2022 en nuestro Servicio de Atención al Cliente, en él manifiesta su inconformidad con la respuesta entregada por el Banco, ya que fue víctima de robo por medio de sustancias tóxicas y no reconoce las transacciones debitadas de la cuenta de ahorros No. 0013\*\*\*\*\*7385 del día 27 de noviembre de 2021 y solicita el envío de las grabaciones de las llamadas efectuadas a la línea de atención.*

*Nos permitimos informar que, no es posible atender de manera favorable la solicitud de reembolso de las transacciones reclamadas, teniendo en cuenta que la Entidad Aseguradora exige la entrega de la denuncia por hurto, robo o pérdida (legible, con la declaración de los hechos ocurridos) y el examen de toxicología, para confirmar su versión e iniciar el trámite de reembolso.*

Ahora bien, reiteramos que el certificado aportado en la comunicación anterior, no corresponde ni a una historia clínica, ni es el examen toxicológico solicitado, que indique el tipo de droga suministrada, por tanto, ya que Usted declaró que fue víctima de suministro de sustancias psicoactivas, en razón al robo de sus productos, debe allegar el documento en donde se pueda evidenciar dicha situación.

Por lo anteriormente expuesto, las transacciones no son susceptibles de abono ya que sin la documentación pertinente, no se pueden presentar ante la aseguradora y finalmente, se remiten las grabaciones solicitadas. Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA Net al cual puede ingresar a través de [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

11. Revisados los movimientos de la cuenta se puede evidenciar que a pesar de que mi poderdante reporto y solicito el bloqueo de sus productos el día 27 de Noviembre a eso de las 10 a.m. el banco sin explicación alguna, omitió este servicio, desprotegiendo a mi poderdante, habiendo el reportado el robo

LINEAS A PANTALLA

SOLICITUD DE MOVIMIENTOS DE CUENTA

CUCUTA, 29 DE NOVIEMBRE DE 2021

NUMERO DE CUENTA: 0013 0323 61 0200347385

DIVISA.....: PESO COLOMBIANO

TITULARES.....: ALDO QUIINTERO SANCHEZ

PERIODO SOLICITADO: De 25-11-2021 a 29-11-2021

FECHA MOVTO	FECHA VALOR	DESCRIPCION MOVIMIENTOS	CANTIDAD	SALDO
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS ASC	-86,600.00	29,169,241.4
25-11-2021	25-11-2021	COMPRA POS RED	-36,373.00	29,132,868.4
26-11-2021	26-11-2021	RET CAJ BBVA	-400,000.00	28,732,868.4
26-11-2021	26-11-2021	COMPRA POS RED	-24,279.00	28,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	28,208,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-500,000.00	27,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	26,708,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBAMOV	-4,400,000.00	22,308,589.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBAMOV	-1,150,000.00	21,158,589.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-2,698.00	21,155,891.4
27-11-2021	29-11-2021	TRANSFERBAMOV	-810,000.00	20,345,891.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-36,200.00	20,309,691.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-9,050,000.00	11,259,691.4
27-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-9,250.00	11,250,431.4
27-11-2021	29-11-2021	TR TERCER BMAP	-2,315,000.00	8,935,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	8,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	7,931,431.4
28-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	7,927,431.4
28-11-2021	29-11-2021	RET CAJ BBVA	-1,000,000.00	6,927,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-20,000.00	6,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-5,000,000.00	1,907,431.4
29-11-2021	29-11-2021	IMP. DECRETO	-4,000.00	1,903,431.4
29-11-2021	29-11-2021	CARGO DOMICIL	-1,000,000.00	903,431.4

NO EXISTEN MAS MOVIMIENTOS

SALDO AL DIA DE HOY.: 903,431.46 PESO COLOMBIANO

12. De otra parte, no me explico como una entidad Bancaria como BANCO BBVA, con muchos años de experiencia permite que este tipo de situaciones se presenten, pues, no protegen a su CLIENTE, - solo sus propios intereses - brindándole seguridad, porque como es posible que si se reporta al banco que le robaron la tarjeta y solicita el bloqueo, permita el banco que sigan realizando transacciones fraudulentas.
13. Toda esta situación nos lleva a concluir que BANCO BBVA, está haciendo caso omiso de los protocolos de seguridad que se deben exigir para transacciones, teniendo en cuenta que en solo 2 días se realizaron operaciones por más de 28 millones de pesos en una tarjeta que normalmente no tenia movimientos de esa índole y las cuales consideraron normales en su concepto y en ningún momento tomaron una acción preventiva como comunicarse con el tarjetahabiente o en otro caso bloquear la tarjeta evitando los perjuicios ocasionados a mi poderdante.
14. Es claro que el BANCO BBVA, fue quien incumplió los protocolos de seguridad, aduciendo circunstancias de modo, tiempo y lugar que no son ciertas, y ahora pretende hacer ver que toda la responsabilidad esta en cabeza de mi poderdante señor ALDO QUINTERO SANCHEZ, quién desde que fue víctima del hurto procedió a informar lo sucedido, es más siempre estuvo muy diligente a prestar cualquier colaboración.



15. Conforme a lo anteriormente expuesto y tal como lo estipula el artículo 94 del Código General del Proceso, con este requerimiento realizado al BANCO BBVA, se entiende interrumpida la prescripción por requerimiento extrajudicial.
16. Mediante oficios de fecha 12 DE ENERO Y 02 DE FEBRERO DE 2022, el BANCO BBVA objeta mi reclamación aduciendo que no es posible atender favorablemente mi reclamación y solicitud de reembolso, pero no allega copia de la póliza o clausulado, solo se limita hacer una exposición de situaciones sin demostrar la veracidad de lo manifestado.

### PRETENSIONES

1. Que ordene a **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**, se dé traslado de esta reclamación a **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, con cargo al amparo de hurto y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de \$ 28.185.479, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.
2. Se ordene que el **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.** y **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, están obligadas a cancelar las transacciones fraudulentas realizadas con la en la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno.
3. Al pago del interés bancario moratorio anual a la rata del doble, conforme a lo estipulado en el artículo 884 del Código de Comercio y a la certificación de la Superbancaria que anexo, por concepto de la cuantía reseñada, además de la indexación de la moneda.

#### 4. CONDENAR en costas a la sociedad demandada.

En virtud de la solicitud anterior, se programó audiencia de conciliación para el día 17 de marzo de 2022, a las 8:00 a.m., a través de la plataforma Microsoft Teams. En dicha oportunidad, se hicieron presentes el convocante y las entidades aseguradoras convocadas, quienes decidieron suspender la audiencia, y ante la solicitud de aplazamiento presentada por la entidad financiera convocada, el convocante autorizó su reprogramación, por lo anterior, se les convocó para el 6 de abril de 2022, a las 2:00 p.m., a través de la plataforma Microsoft Teams.

En la fecha y hora indicada se hicieron presentes y de manera virtual a la audiencia de conciliación:

Como parte convocante el señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, identificado con la cédula de ciudadanía número 13.461.449, acompañada de su apoderado judicial **HUMBERTO LEON HIGUERA**, identificado con la cédula de ciudadanía número 13.462.610 y portador de la tarjeta profesional número 56.675 del C. S. de la J.

Como parte convocada:

La doctora **OLGA ZORAIDA QUIÑONEZ CAÑÓN** identificada con la Cédula de Ciudadanía número 51.788.962, portadora de la tarjeta profesional número 140.118 del C.S. de la J. en calidad de apoderada general de **BBVA COLOMBIA**, con NIT: 860003020-1.

El doctor **MANUEL JOSÉ CASTRILLÓN PINZÓN** identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.061.733.649, en calidad de Representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, con NIT: 800226098-4.

El doctor **MANUEL JOSÉ CASTRILLÓN PINZÓN** identificado con la Cédula de Ciudadanía No. 1.061.733.649, en calidad de Representante Legal Judicial de **BBVA SEGUROS DE VIDA COLOMBIA S.A.**, con NIT: 800240882-0.

La conciliadora instaló la audiencia de conciliación, explicando las características, objeto y alcance del mecanismo de la conciliación. Iniciada la audiencia de conciliación y surtidas las primeras deliberaciones y explicaciones, las partes finalmente no llegaron a un acuerdo que pusiera fin a sus diferencias, en consecuencia, se expide la presente constancia de imposibilidad de acuerdo, a los seis (6) días del mes de abril de dos mil veintidós (2022).

Las partes convocante y convocada se identifican con sus nombres y cédulas y los apoderados judiciales con su T.P. como constancia de su permanencia desde el inicio hasta el fin de la audiencia.



**HILDA BIBIANA ECHEVERRY SOLANILLA**  
**Conciliadora**  
**T.P. 110.711 del C. S. de la J.**

Rad: 2022-01-135597  
Cód. Tram: 11010  
Cod.Dep: 116  
Cod Fun: C7313  
Anexos: SIN  
TerM: 0  
TRD: Consecutivo

VIGILADO Ministerio de Justicia y del Derecho



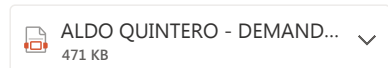
NOTIFICACION PRESENTACION DEMANDA ALDO QUINTERO SANCHEZ 2



HUMBERTO LEON HIGUERA

Para: notifica@bbva.com.co; defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co

Mar 7/06/2022 9:19 AM



2 archivos adjuntos (21 MB) Guardar todo en OneDrive Descargar todo

Señor:

JUEZ CIVIL MUNICIPAL (REPARTO) CUCUTA

E. S. D.-

**HUMBERTO LEON HIGUERA**, abogado en ejercicio, mayor de edad, vecino y residente de esta ciudad, identificado con la C. de C. # 13.462.610 de Cúcuta y con T. P. # 56675 del C. S. de la J., en mi condición de apoderado del señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**, mayor de edad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 13.461.449 de Cúcuta (N. de S.), según poder que anexo, para que en mi nombre y representación presente demanda **VERBAL DE MENOR CUANTIA**, contra las sociedades **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A.**, y contra la sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, sociedad comercial que tiene su domicilio principal en la ciudad de Bogotá, con NIT 800240882-0 representada legamente por el Doctor **MANUEL JOSE CALDERON PINZON**, o por quien haga sus veces, con el fin de que se declare infundada y carente de seriedad las objeciones formuladas por la sociedad **BANCO BBVA S.A. a la reclamación** presentada en desarrollo del hurto del cual fue víctima mi poderdante y se ordene se cancelen las transacciones fraudulentas realizadas con la **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ** por un valor total de **\$ 28.185.479.00**, y se ordene la reversión de las mismas, cancelando su valor y exonerándolo de pago alguno; cancelando su valor e intereses moratorios en forma consolidada partiendo desde la fecha del HURTO, hasta el momento del fallo judicial y en forma futura del fallo hasta la terminación del pago de lo que se reclama.

#### PRUEBAS

Solicito Se tengan como tales y se practiquen las siguientes:

#### DOCUMENTALES:

1. Poder debidamente diligenciado.
2. Certificado de existencia y representación legal de la **BBVA SEGUROS DE COLOMBIA S.A.**
3. Certificado de existencia y representación legal de la sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.**,
4. **CUENTA DE AHORROS LIBRETON** No. 001303230200347385, a nombre de mi poderdante señor **ALDO QUINTERO SANCHEZ**
5. Copia de la denuncia presentada ante la **FISCALIA GENERAL DE LA NACION**
6. Copia de la certificación expedida por el Doctor **JUAN VIANEY ARIAS SANCHEZ – MEDICO**
7. Copia del oficio enviado por el **BANCO BBVA** a mi poderdante de fecha 17 de diciembre del 2021
8. Copia del oficio enviado por el **BANCO BBVA** a mi poderdante de fecha 12 de Enero del 2022
9. Copia de derecho de petición enviado por mi poderdante al **BANCO BBVA**
10. Copia del oficio enviado por el **BANCO BBVA** a mi poderdante de fecha 02 de Febrero del 2022
11. Copia de los movimientos de cuenta
12. Copia de las grabaciones en donde consta el bloqueo de las tarjetas
13. Copia de la solicitud de conciliación presentada al el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades
14. Copia de la constancia emitida por el Centro de Conciliación y Arbitraje Empresarial de la Superintendencia de Sociedades

#### NOTIFICACIONES

Las partes serán notificadas en:

- La sociedad **BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTINA COLOMBIA S.A. BBVA COLOMBIA S.A.** puede ser notificada en la Calle 10 No. 6-02 Cúcuta – Norte de Santander Email. [notifica@bbva.com.co](mailto:notifica@bbva.com.co)
- La sociedad **BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**, puede ser notificada en la Crr 7 No. 71-52 TORRE A PISO 12, Bogotá.

Email. [defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co](mailto:defensoriasseguros.co@bbvaseguros.co)

NOTIFICACION PRESENTA...

(Sin asunto)



(Sin asunto)

