Bogotá D.C, 11 de marzo de 2024

|  |  |
| --- | --- |
| **DESPACHO:** | JUZGADO NOVENO (9) CIVIL MUNICIPAL DE CÚCUTA |
| **REFERENCIA:** | PROCESO VERBAL SUMARIO |
| **RADICADO:** | 540014003009-**2022-00439**-00 |
| **DEMANDANTE:** | ALDO QUINTERO SANCHEZ |
| **DEMANDADO:** | BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. Y OTRO |
| **AUDIENCIA:** | INICIAL ART. 372 C.G.P. E INSTRUCCIÓN Y JUZGAMIENTO ART. 373 C.G.P. |
| **FECHA:** | 08 DE MARZO DE 2024 |

1. **INTERROGATORIO DE PARTE**

Se continua con el interrogatorio del señor ALDO QUINTERO SANCHEZ.

**ALDO QUINTERO SANCHEZ**

Para la fecha de los hechos, el edificio en el que vivía no había vigilancia ni cámaras de seguridad, pero si en el edificio de enfrente. Aporto los videos a la fiscalía, pero no al proceso civil. Refiere que no existen testigos de los hechos.

A la fecha no ha reclamado el nuevo plástico de la tarjeta. Cuando puso en conocimiento los hechos le dijeron que tenía que reclamar al banco y a la aseguradora, no obstante, él no tenía conocimiento si la tarjeta se encontraba amparada por una Póliza, supuso que si dado que sus anteriores productos crediticios se encontraban amparados.

Indica que el banco nunca le comunico que su tarjeta o cuenta de ahorros estuviera amparada por BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.

**RONALD RUEDA REY**

De acuerdo a lo dispuesto por el Representante Legal de la entidad financiera, se constata que las cuentas de ahorro cuentan con medidas de seguridad tales como la clave de seguridad escogida por el titular de la cuenta y reconocimientos de datos biométricos. La tarjeta Net Segura era otro elemento transaccional de la cuenta y no sabe si esta última le fue entregada al actor, dado que tampoco se hace referencia en el libelo de la demanda, ahora los códigos de seguridad se generan a través de una OTP, la App o por mensaje de texto. Todas las app de BBVA generan un toquen para la actividad transaccional o en su defecto el código llega por mensaje de texto. No es posible que se logre saber cuál es el código de seguridad aleatorio que genera el sistema encriptado del Banco.

Dice que el 27 de noviembre de 2021, alrededor de la 1 de la tarde se efectuó el bloqueo de la tarjeta. El asesor verifica y hace un filtro de seguridad para validar que, si se trata del cliente, posteriormente bloquearon el plástico, pero no sabe si se bloqueó el acceso a los canales transaccionales. El banco verifica cual es el producto y los canales transaccionales y con la solicitud debía haber realizado el bloqueo de todos ellos y dice que si se hizo.

Indica que ese día mediante la aplicación móvil se trató de efectuar dos operaciones transaccionales y el banco retuvo los recursos, impidió la transacción. Los cargos de domiciliación son débitos autorizados previamente por el actor para costear obligaciones, y los dos retiros por valor de $1.000.000, no sabe si el señor ya había retirado el nuevo plástico y los efectuó por su cuenta.

Indica que por parte de la Fiscalía se requirió al Banco para que brindara información. Al señor se le solicitó allegar la denuncia y la Historia Clínica para efectuar el reclamo ante la Aseguradora. La cuenta del señor Aldo no contaba con un seguro, pero se puede corroborar con la Aseguradora, los documentos lo solicitaron como parte del protocolo establecido, dado que el banco no tiene conocimiento si el producto está amparado, entonces se solicita la documentación para acelerar el trámite ante la Aseguradora en caso de que se constate que si existe una Póliza.

El prestar los productos, tarjetas o canales transaccionales, es un incumplimiento al contrato suscrito entre la entidad y el usuario. Como medida de seguridad, el Banco brinda la información necesaria cuando se da apertura al producto y a la aplicación móvil, la cual se brinda al momento de la apertura, mediante la página web y en la entidad.

La obligación del usuario es reportar el hurto en un término prudente ante la Aseguradora en aras de que esta estudie la procedencia de afectar el contrato de seguro con base en las condiciones pactadas.

**ALBA CLEMENCIA GARCIA PINTO**

Por los hechos que se llaman a litigio la Aseguradora no tiene relación contractual con el actor. BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A. emite varias pólizas, entre ellas las de hurto de tarjetas, la cual se adquiere de manera voluntaria y el demandante no la solicito por ende no está asegurado para el riesgo de hurto. El demandante no presento una reclamación a la Aseguradora.

La Compañía Aseguradora, estudia el riesgo a través de la solicitud expresa del contrato de seguro, hay exigencias para la reclamación. Si se solicita, se emite una caratula con todos los datos del asegurado, los amparos con los límites y sublimites y las obligaciones, sobre esta última para la reclamación se exige la solicitud de indemnización, la denuncia y dado el caso específico el examen toxicológico, además debe demostrar la existencia del daño (la pérdida patrimonial).

1. **FIJACIÓN DEL LITIGIO**

Determinar si las entidades demandadas cumplieron con sus obligaciones legales y políticas internas en aras de resguardar los productos del demandante, delimitado a si estas actuaron con diligencia al recibir la notificación de bloqueo e implementaron las medidas necesarias.

1. **CONTROL DE LEGALIDAD**

No se advierte por las partes circunstancias que puedan dar lugar a una nulidad o que deban ser saneadas.

1. **PRACTICA DE PRUEBAS**

**BBVA SEGUROS COLOMBIA S.A.**

Se desiste del testimonio de MARIA CAMILA AGUDELO ORTIZ.

**BBVA COLOMBIA S.A.**

Se desiste del testimonio de HERNAN MAURICIO LOZADA PEÑARANDA.

**NOTA:** Se suspende la audiencia por parte del Despacho, por lo que se fija como fecha para rendir alegatos y dictar sentencia, el día **19 de marzo de 2024 a partir de las 05:00 p.m.**