

**RV: Contestación Dda. y Pruebas Documentales.**

Juzgado 19 Civil Municipal - Bogota - Bogota D.C. <cmpl19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 29/09/2020 20:28

**Para:** Juzgado 19 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. <jcm19bta@notificacionesrj.gov.co>

 10 archivos adjuntos (1 MB)

Imagen 1-5.pdf; Imagen 6-10.pdf; Imagen 11-15.pdf; Imagen 16-20.pdf; Imagen 21-25.pdf; Imagen 26-30.pdf; Imagen 31-35.pdf; Imagen 36-40.pdf; Imagen 41-45.pdf; CONT.DDA.-20-297-ColpatriaVs.AJMB-29.9.20.pdf;

---

**De:** Anna Moreno <jurisajosefa@hotmail.com>

**Enviado el:** martes, 29 de septiembre de 2020 3:34 p. m.

**Para:** Juzgado 19 Civil Municipal - Bogota - Bogota D.C. <cmpl19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co>

**CC:** pinedajaramilloabogados@yahoo.com

**Asunto:** Contestación Dda. y Pruebas Documentales.

Señora

Jueza 19 Civil Municipal de Bogotá

[cmpl19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:cmpl19bt@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Comedidamente, adjunto Contestación de Demanda en nueve (9) folios, debidamente firmada y en archivo PDF.

Así mismo, adjunto pruebas documentales, en cuarenta y seis (46) folios, enunciados en la contestación 49 por probable diferencia del conteo.

Señora Jueza. Cordialmente,

*ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES*

*ABOGADA*

---

**PROCESO EJECUTIVO 11001400301920200029700**

Señor(a)

JUEZ(A) DIECINUEVE (19) CIVIL MUNICIPAL DE BOGOTÁ

E.

S.

D.

---

REF.: Ejecutivo Singular de Menor Cuantía

Radicación: N° 11001400301920200029700

De: Banco Colpatria S. A. [Hoy, Scotiabank Colpatria S. A.]

Contra: Ana Josefa Moreno Benavides

ASUNTO: CONTESTACIÓN DEMANDA.-

*ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES*, mayor, legalmente capaz, domiciliada y residente en Bogotá, D.C., identificada civil y profesionalmente como aparece al pie de mi firma, actuando en nombre propio y en mi calidad de Abogada, encontrándome dentro del término establecido en el Inciso 3 del artículo 8° del Decreto 806 del 04 junio 2020, procedo a dar CONTESTACIÓN A LA DEMANDA de la referencia en contra de *Ana Josefa Moreno Benavides*, interpuesta por Scotiabank Colpatria S. A., a través de su apoderado, *Facundo Pineda Marín*; en el orden propuesto y en los siguientes términos:

## I.- A LAS PRETENSIONES

Me opongo a que se hagan en contra de esta demandada, las exigencias ejecutivas solicitadas, por cuanto están soportadas en TRES (3) Pagarés ausentes, por ende, desconocidos para la demandada.

Así las cosas, no estando integrados como documentos anexos de la demanda; y, no comprobar que son contentivos de obligaciones *claras, expresas y exigibles*.

La acción ejecutiva incoada, carece de respaldo de certeza, claridad y por consiguiente de apoyo jurídico.

En consecuencia, interpongo contra la demanda, las siguientes excepciones de fondo, solicitando comedidamente a la Señora Jueza, se sirva decretarlas, conforme los siguientes fundamentos fácticos y legales:

## II.- EXCEPCIONES DE MÉRITO

En contra de las pretensiones de esta demanda, interpongo las siguientes excepciones perentorias:

**A.- Inexistencia formal y material de los supuestos tres (3) “pagarés”, base ejecución.**

**B.- Omisión de presentar las cartas de instrucción de los aparentes pagarés.**

**C.- Conjunto de hechos y perjuicios a la demandada, que podrían ser materia de la jurisdicción penal.**

**D.- Carencia del derecho en las cuantías que se pretenden.**

**F.- Prescripción de las Obligaciones de las cuales se pretende su exigencia.**

**E.- Cualesquiera otros hechos que generen la INEXISTENCIA de la obligación cartular a cargo de la parte demandada; y, consecuentemente la no responsabilidad de la misma.**

Dichas excepciones a fin de que sean decretadas al momento de proferir Sentencia para lo cual solicito,

1) Declarar probada la excepción perentoria principal enunciada como, ***“Inexistencia formal y material de los supuestos tres (3) ‘pagarés’, base ejecución.”***

El artículo 422 del C.G. del P., prescribe claramente que: *“Pueden demandarse ejecutivamente las obligaciones expresas, claras y exigibles que consten en documentos que provengan del deudor o de su causante, y constituyan plena prueba contra él (...).”*

Adicionalmente, es claro que la omisión de enseñar los denominados “pagarés” en la demanda y en este caso a la demandada, como títulos base de la acción ejecutiva, impidió conocer, el fundamento de lo pretendido de forma clara, expresa y actualmente exigible, en el traslado de la demanda.

Dicho ocultamiento, conllevaría eventuales perjuicios a la demandada, pues ante el probable “castigo de cartera”, bien pueden los supuestos pagarés, ser renegociados y vendidos a entidad bancaria homóloga, causando perjuicios a la demandada.

2) Declarar probada la excepción de fondo expuesta como, ***“Omisión de presentar las cartas de instrucción de los aparentes pagarés.”***

El artículo 622 del Código de Comercio, prescribe: *“Para que el título, una vez completado, pueda hacerse valer contra cualquiera de los que en él han intervenido antes de completarse, **deberá ser llenado estrictamente de acuerdo con la autorización dada para ello**”*. Siendo condición *sine qua non* para la emisión de títulos en blanco o con espacios sin llenar, diligenciarlos *estrictamente de acuerdo con la autorización dada para ello*; es decir, que el suscriptor del título en blanco con la firma en la *Carta de Instrucciones*, constituya documento que oriente al tenedor del título en blanco cuando este deba llenarlo.

3) Declarar probada la excepción de mérito formulada como, **“Conjunto de hechos y perjuicios a la demandada, que pueden ser materia de la jurisdicción penal.”**

**Compras duplicadas que no pertenecen a la demandada.**- El 27 septiembre 2018, pagué todas las deudas por vencer, que tenía con el Banco Colpatria de tarjetas de crédito que me ofrecieron empleados de Colpatria, porque ninguna la solicité - itero- me las ofreció la demandante. Quedando a paz y salvo.

Colpatria, creó dos (2) nuevas tarjetas de crédito adicionales, junto con otra(s) que me ofrecieron, en la primera cargaron compras ya saldadas e hicieron cobros a la Demandada, lo cual no advertí en su momento, por el cúmulo de trabajo y el tiempo que debía invertir en dichas cuentas. Como los números eran diferentes y las tarjetas nuevas, no me fue fácil detectar si me estaban doblando el cobro.

Partiendo de la buena fe de Colpatria, presupuse que sería cuestión de exponerles el error y el Banco subsanaría, reembolsaría el mayor que pagué, ofrecería excusas y todo quedaba como al inicio de cualquier vínculo comercial con esa entidad bancaria.

No obstante, no fue así, porque el desgaste fue mayúsculo y las respuestas del Banco, más formales, que concentradas en mi reclamo; poco y prácticamente nada asumieron en concreto por los daños y perjuicios causados a esta Demandada.

El 17 septiembre 2018, logré conocer por empleados del Banco Colpatria-Oficina Unicentro, viendo el sistema de cómputo de Colpatria, reportaron allí, que la Tarjeta de Crédito #... 3131 fue **“bloqueada por ‘robo’ ”** y la #... 2147 **“bloqueada por fraude”**. Pero a esta tarjetahabiente, nada dijeron, pues con fecha 27 septiembre 2018 cancelé todos los valores que hubiera pendientes en

cinco (5) Tarjetas de Crédito, por valor de **\$14'632.000**. No obstante, a la tarjeta de crédito #... **3721**, debí pagar el valor adicional por **\$353.713**, que me cobraron, sin justificación y pagué, sin adeudar ese valor; buscando atajar más atropellos, como los que venía soportando, con sobrecostos de Intereses, de compras ya canceladas y demás cobros abusivos. Mientras tanto, continué con mi reclamación...

A través de llamada telefónica de Colpatria a la Suscrita –previa a la conciliación fracasada- en la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria; lo único que Colpatria, reconoció a través de una sus empleadas, como cobros indebidos fueron algunos cobros de UBER por un total de \$963.000, cuando le dije que me pasara eso por escrito, dijo que si pero si le confirmaba que no iría a la conciliación (Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria **efectuada el 19 marzo 2019**) y que con esa suma (\$963.000), la deuda quedaría saneada (en otros términos). Por supuesto, le negué su pretensión de forma rotunda y airada.

Colpatria S. A., no ha explicado el fundamento para dar de baja una de las tarjetas por “ROBO” (como tienen reportado en el sistema de cómputo de Colpatria), así como el “FRAUDE” en la otra (igual en dicho sistema de cómputo) y el consecuente cobro doble a esta demandada de varias compras ciertas, NO dobladas.

Mediante correo electrónico, de fecha **08 enero 2019**, cuya copia adjunto, advierte Eliana Delgado de Colpatria que, en **60 días hábiles**, emitirán la respuesta final, la cual aún estoy esperando...

Acudí a la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria, allí se tomaron varios meses y finalmente se surtió la diligencia de conciliación que dicha Defensoría denominó “*Constancia de no acuerdo*” del **14 mayo 2019**. Expuse todos los atropellos de Colpatria a la Suscrita, el abogado de Colpatria, *Wilson Didier Sarmiento Sánchez*, estuvo muy nervioso y se limitó a repetir una y otra vez lo que

decía y que era obvio, pero ni reconoció ni asumió nada, ni siquiera lo que la empleada ofreció sobre la devolución de \$963.000 de compras a UBER, siendo estas reclamadas por algo más de \$1'500.000.

**4) Declarar probada la excepción de fondo formulada como, “*Carencia del derecho en las cuantías que se pretenden.*”**

Tal como expresaré en la contestación de los hechos de la demanda, las cuantías por las cuales se demanda el pago de los supuestos pagarés, no hay conocimiento si corresponde a la realidad de las supuestas obligaciones enunciadas; por varios motivos, como las anteriores compras en el cobro doblado, así como el manejo de los productos crediticios con varios números para un mismo crédito, a saber: # del Contrato; # de la Tarjeta; # de la Obligación; lo cual se presta para confusión pues indistintamente las enuncian por cualquiera de esos números. Pero fundamentalmente, por el hecho de haber sido **firmados en blanco.**

Así las cosas, desconociendo cada uno de los documentos que debieron haberse tenido en cuenta para llenar cada uno de ellos, las cuantías que sumó el Banco demandante e igualmente la liquidación que hizo para llegar a establecer el valor con que llenó los supuestos pagarés mencionados en la demanda.

**5) *Prescripción o caducidad – Obligaciones de las cuales se desprendería la exigencia.***

La prescripción conforme al artículo 88 de la Ley Cambiaria y del cheque 19 de 1985, preceptúa dicho término. Así mismo, el artículo 1081 del Código de Comercio, establece su vencimiento de eficacia.

**6) *Cualesquiera otros hechos que generen la INEXISTENCIA de la obligación cartular a cargo de la parte demandada; y, consecuentemente la no responsabilidad de la misma.***

En efecto, de conformidad con la contestación de los hechos de la demanda y las pruebas que oportuna y legalmente se allegarán al proceso, debe decretarse la inexistencia bien sea de las pretendidas obligaciones al cobro de las mismas o bien fuere la imposibilidad ahora de su cobro total en ellas, de conformidad con los medios exceptivos a las pretensiones incoadas.

## II.- A LOS HECHOS

HECHOS: HECHO I- Hechos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.- *Me permito acumularlos para responderlos, por conservar el mismo fundamento de contestación.*- No son ciertos en la forma como se están planteando en esta demanda. QUE SE PRUEBEN.

HECHOS: HECHO II- Hechos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.- *Igualmente, con su anuencia, los acumulo para contestar por tener el mismo soporte.*- No son ciertos en la forma que se plantean en este libelo.

HECHOS: HECHO III- Hechos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7.- Los acumulo igualmente, por conservar el mismo estribo.- No son ciertos en la forma como se están planteando en este libelo demandatorio.

## III.- PRUEBAS:

Solicito comedidamente se tengan como tales, las siguientes:

- I. Documentales: En cuarenta y nueve (49) folios escaneados en archivos PDF: -
  - Reclamaciones de la Suscrita ante Colpatria, con anexos.
  - Solicitud de la Suscrita ante la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria
  - Escrito Colpatria, anunciando respuesta en 60 días hábiles.
  - Escrito con formalidad de la Defensoría.
  - Relación de compras duplicadas de Colpatria, con anexos.

- Comunicaciones de la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatría.
- Constancia no acuerdo en Defensoría – Consumidor Colpatría.
- Contestación Suscrita a Defensoría, sobre su escrito, enunció ‘robo’ y fraude.

II. Solicitud: Señora Jueza, sírvase decretar el cumplimiento de la Demandante de aportar las siguientes pruebas que sirvieron para fundamentar la cuantía por la que llenaron los pretendidos pagarés:

- Allegar –necesariamente- a esta demanda, el Trabajo Contable **detallado** de cada una de las compras que habrían arrojado el valor a pagar.
- Exhibición de cada uno de los comprobantes de compras, que estarían pendientes de pago.

III. Las demás pruebas que este Despacho decreta de oficio.

#### IV.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

Soporto la presente contestación de demanda en los artículos 84-3, 91, 96, 100-5, 132, 245 del Código General del Proceso; artículos 422, 622 y 1168 del Código de Comercio, artículos, 64, 68, 72 de la Ley 45 de 1990; así como las demás normas concordantes.

#### V.- NOTIFICACIONES:

- i. La parte demandante, *Scotiabank Colpatría S. A.* –en la dirección aportada en la demanda, acápite de notificaciones.

- ii. El apoderado de la entidad financiera demandante.- Abogado, *Facundo Pineda Marín*, en la dirección aportada en la demanda, acápite de notificaciones.
  
- iii. La Suscrita Demandada, **Ana Josefa Moreno Benavides**, en la secretaría de su Despacho o en la Calle 174 A N° 55 C-43 – Bogotá o Teléfonos 312-4839761 ó 4560086 ó en el correo electrónico, **jurisajosefa@hotmail.com**

Señora Jueza. Atentamente,



ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES  
C. de C. N° 20'514.857 expedida en Bogotá  
T. P. de A. N° 104.590 del C. S. de la J.

11001400301920200029700

T. C. 3131

3

Asi mismo me permito detallar los hechos: Este es un caso atípico, sobre consumos de UPBEPV, posteriores a la cancelación total de las compras el 15 febrero/17, en la Oficina de UNICENTRO, allí ANNY GÓMEZ atendió mi solicitud de cancelar la T.C. 3131, porque UPBEPV estaba aprovechándose y cobrando cargos arbitrarios. Ella canceló dicha T.C. y me dio otra, con # 2147 (esto lo pruebo con el extracto por el periodo facturado del 25/02/17 al 24/03/17) El cual no arroja ningún saldo. Es decir todas las causaciones con esta T.C. que tenía con UPBEPV, quedaron canceladas. Y aquí viene el fraude: los cargos se succionan con DOS (2) T.C. la # 2131 y la 2147, en los meses de mayo/junio/julio/agosto/Sept/Oct/Nov/Dic/2018, más tramitación con la T.C. 3131, que era la que utilizaba con UPBEPV. Atentamente, todo lo de je pasar por que tenía je ciega en COLPATRIA.

Firma del cliente

*[Handwritten signature]*

Nombre completo

ANA JOSEFA MORENO BENVENIDES.

C.C No

20'514.857 Dtd.

E-mail

jurisa.josefa@hotmail.com

Dirección

Calle 174 A # 550-43

Celular:

212-4839761

Teléfono Fijo

4560086

Fecha de solicitud

03 Sept./2018

EL CLIENTE autoriza al BANCO COLPATRIA para el envío de la(s) respuesta(s) de su reclamación al número de celular y/o correo electrónico registrado en el presente formato.

SI  NO

Fecha de Actualización 04 de Noviembre 2014

NOTA: Resulta absurdo que no me hubiera dado cuenta oportunamente y que haya pagado, pensando en que primero era solucionar el pago para evitar intereses moratorios; y, después reclamar. Alguna vez que tuve la percepción de estar pagando de más, le comenté a un asesor en la Of. de Villa del Prado y me dijo que la loqueara, él dijo que estaba, sin cancelar, así el 01-marzo-2018 lo queé la T.C. Master Gold # 3131 (Esto lo tengo anotado en mi agenda manual) y me informó la forma de reclamar a UPBEPV, me dio uno de estos formularios. No obstante, el cúmulo de trabajo me distrajo y dejé las cosas así, pensando q' eran consumos como de \$90.000. Ahora, q' me ve dado cuenta q' en las las 2 T.C. 3131 y 2147, pienso q' esto es más grave porq' los únicos q' tienen la reserva de mis \$s son la entidad financiera COLPATRIA.



*[Handwritten signature]*

T. C. 3131

4

Así mismo me permito detallar los hechos:

POR FAVOR, HACERSE LA INVESTIGACIÓN DEBIDA.  
PUES MI PERCEPCION ES QUE LA RESPONSABILIDAD  
DECAE EN COLPATRIA.

REITERO: SE SIRVAN SUSPENDER O CONGELAR  
LA EXIGENCIA DE CUALQUIER SALDO, HASTA  
TANTO NO HAYA CERTeza Y CLARIDAD  
SOBRE LA INSEGURIDAD QUE ME HAN  
INCULCADO, DESPUES QUE OLFUNDIA EL TOTAL  
MANEJO DE COLPATRIA EN SUS PRODUCTOS. ISTOIA,  
NO ESTOY NADA CONVENCIDA.

Atentamente,

Firma del cliente

Nombre completo

C.C.No.

E-mail:

Dirección:

Teléfono Fijo:

Fecha de solicitud:

*[Firma manuscrita]*

ANIS JOSEFA MORENO P.

20'514.857 Progota.

javisa.joscpa@hotmail.com

Calle: 174 A #55 C-43 Progota.

4560086

01-Sept-18

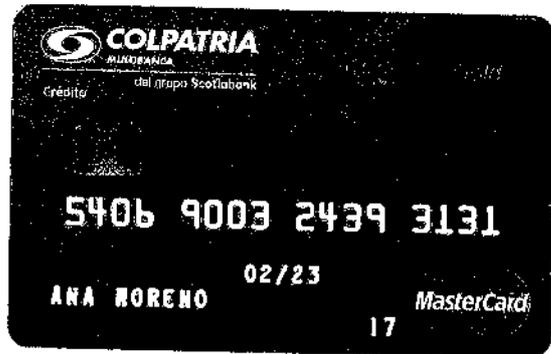
Celular: 212-4839761

El CLIENTE autoriza al BANCO COLPATRIA para el envío de la(s) respuesta(s) de su reclamación al número de celular y/o correo electrónico registrado en el presente formulario.

SI   
NO

Fecha de Actualización: 04 de Noviembre 2014

5



...VIENE

FECHA TRANSACCIÓN

T. C. 3131

NOMBRE ESTABLECIMIENTO

VALOR  
TRANSACCIÓN  
(en pesos)

FECHA TRANSACCIÓN	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	VALOR TRANSACCIÓN (en pesos)
25-mayo-2017	UBER BV	\$ 9.412
26-mayo-2017	UBER BV	\$ 14.073
27-mayo-2017		\$ 2.290
30-mayo-2017		\$ 8.172
31-mayo-2017		\$ 2.267
31-mayo-2017		\$ 16.352
03-junio-2017		\$ 2.278
03-junio-2017		\$ 6.114
03-junio-2017		\$ 2.278
03-junio-2017		\$ 5.185
03-junio-2017		\$ 10.453
03-junio-2017		\$ 25.776
03-junio-2017		\$ 43.151
03-junio-2017		\$ 7.252
03-junio-2017		\$ 2.270
03-junio-2017		\$ 7.356
03-junio-2017		\$ 7.541
03-junio-2017		\$ 5.579
03-junio-2017		\$ 41.922
02-julio-2017		\$ 10.031
02-julio-2017		\$ 4.748
07-julio-2017		\$ 9.226
11-julio-2017		\$ 10.127
13-julio-2017		\$ 7.771
14-julio-2017		\$ 8.474
14-julio-2017		\$ 12.821
23-julio-2017		\$ 10.250
24-julio-2017		\$ 8.164
24-julio-2017		\$ 8.949
28-julio-2017		\$ 11.172
28-julio-2017		\$ 9.420
28-julio-2017		\$ 8.293
04-agosto-2017		\$ 2.263
06-agosto-2017		\$ 7.156
06-agosto-2017		\$ 5.688
04-agosto-2017		\$ 3.731
09-agosto-2017		\$ 10.972
15-agosto-2017		\$ 9.732
14-agosto-2017		\$ 7.755
14-agosto-2017		\$ 18.629
16-agosto-2017		\$ 8.066
22-agosto-2017		\$ 527
25-agosto-2017		\$ 7.877
18-septiembre-2017		\$ 2.279
20-febrero-2018		\$ 38.419
19-febrero-2018	UBER BV	\$ 6.201
19-febrero-2018	UBER BV	\$ 7.442

NOTA: De estos valores pagué más de un millón y medio de pesos (\$1'500.000) valores que espero su desembolso y reembolso a la Suscrita en el menor tiempo posible.

Firma:

Nombre: ANA JOSEFA MORENO F.

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita.**

Anna Moreno  
Sáb 1/09/2018, 10:31 PM  
Para: reclacomprate@colpatria.com

Mostrar los 9 datos adjuntos (11 MB) – Descargar todo – Guardar todo en OneDrive

01.09.2018

Señores  
BANCO COLPATRIA S.A.

Asunto: *Reclamo por compras no efectuadas por la tarjetahabiente.*

Comedidamente, adjunto escaneados, nueve (9) folios con los anexos de DOS (2) T.C. involucradas en las mismas compras no efectuadas por la Suscrita.

Agradezco anticipadamente, la prontitud con que atiendan este reclamo que ha diezmando mi capacidad de trabajo por la tensión para atender este dispendioso trabajo de llenar los documentos anexos.

Quedo atenta a la resolución de los peticionado, así mismo, solicito se sirva congelar o suspender la exigencia de pago sobre los valores reclamados, incluida la cuenta de cobro que debería pagar hasta el próximo 17 septiembre 2018, si antes no se ha resuelto lo reclamado.

Cordialmente,

*ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES*

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180901-001080]**

Reclamacion Compra TC <reclacomprate@colpatria.com>  
Sáb 1/09/2018, 10:33 PM  
Para: jurisajosefa@hotmail.com

Respetado(a) cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatria, le informamos que su solicitud ha sido recibida y se encuentra actualmente en trámite con el **Nro. 180901-001080**; le invitamos a tener presente este número para su consulta y seguimiento el cual puede realizar a través de la Multilínea Colpatria.

Reiteramos nuestra disposición ante cualquier solicitud adicional sobre su requerimiento.

Atentamente,

**Colpatria Multibanca del Grupo Scotiabank**  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)

T.C-2147

1

FORMATO PARA RECLAMOS DE COMPRAS Y/O AVANCE NO PERTENECE TARJETA DE CREDITO

Le agradecemos tener en cuenta para el diligenciamiento de este formato lo siguiente:

- 1. Diligenciar y firmar el formato de acuerdo a su solicitud anexando toda la documentación requerida en cada caso, de lo contrario no se podrá dar trámite a su solicitud
- Una vez diligenciado el formato junto con la documentación deberá escanearlo y enviarlo a través de los siguientes canales: correo electrónico reclacomprate@colpatria.com ó en nuestro chat a través de nuestra página de internet www.colpatria.com/Servicio al cliente/Chat

REF. RECLAMACIÓN TRANSACCIONES TARJETA DE CRÉDITO

TIPO REQUERIMIENTO

COMPRAS NO PERTENECE NACIONAL						
COMPRAS NO PERTENECE NACIONAL						
COMPRAS NO PERTENECE NACIONAL						
DOCUMENTOS QUE DEBES ANEXAR						
Fotocopia de la Tarjeta de Crédito o compromiso de destrucción de la misma	X	X	X	X	X	X
Copia del pasaporte completo incluyendo hojas en blanco ó Certificación laboral donde conste que no ha salido del país, si es independiente debe anexar certificado de emigración emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores	X		X			
En caso de extravío o hurto: Denuncia y bloqueo inmediato de la Tarjeta	X	X	X	X		
Formato Diligenciado	X	X	X	X	X	X

\*Compra Convenio: Hace referencia a los convenios especiales en establecimientos que le debiten recurrentemente de la tarjeta de crédito

Nota. Para cualquiera de los casos, si el cliente manifiesta que fue víctima de escopolamina debe anexar Certificado expedido por la EPS o Certificado expedido por medicina legal

- a. ¿Tuvo Contacto con el comercio?
- b. ¿Recibió llamadas en la que le ofrecieron productos o servicios?
- c. ¿Recibió Productos/Servicios?
- d. ¿Devolvio los Productos?
- e. ¿Anexó Guia - Como soporte de la devolución?
- f. ¿Reclamo ante el establecimiento?
- g. Me comprometo a no recibir producto alguna del establecimiento durante el periodo en que se realice el tramite de reclamación

SI	NO
X	
X	
X	
X	
X	
X	
X	X
X	

Observación: En caso de que haya recibido el producto debe realizar la devolución al establecimiento. La guía de devolución debe anexarla a la reclamación que realice ante nuestra entidad

Respetados Señores:

En el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito (objeto de reclamo) No. 2147 de la cual soy el titular, encuentro que la(s) TRANSACCIONES(s) que a continuación relaciono ha(n) sido facturada(s) y NO ha(n) sido realizada(s) por mí:

FECHA TRANSACCION	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	VALOR TRANSACCION (en pesos)
10 mayo 2017		\$ 8.898 =
19 mayo 2017		\$ 13.141 =
20 mayo 2017		\$ 29.098 =
22 mayo 2017		\$ 16.101 =
25 mayo 2017		\$ 22.667 =
07 junio 2017		\$ 10.453 =
12 junio 2017		\$ 25.776 =



U. P. E. R. D. V.

T. C. 2147.

2

...VIENE

FECHA TRANSACCIÓN

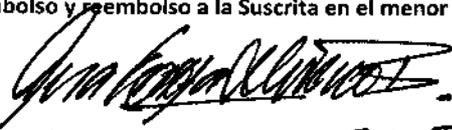
NOMBRE ESTABLECIMIENTO

VALOR  
TRANSACCIÓN  
(en pesos)

<u>12-junio-2017</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 25.776</u>
<u>13-junio-2017</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 43.151</u>
<u>12-junio-2017</u>		<u>\$ 7.262</u>
<u>15-junio-2017</u>		<u>\$ 2.270</u>
<u>15-junio-2017</u>		<u>\$ 7.356</u>
<u>20-junio-2017</u>		<u>\$ 7.541</u>
<u>20-junio-2017</u>		<u>\$ 5.579</u>
<u>22-junio-2017</u>		<u>\$ 41.922</u>
<u>02-julio-2017</u>		<u>\$ 10.031</u>
<u>02-julio-2017</u>		<u>\$ 4.748</u>
<u>07-julio-2017</u>		<u>\$ 9.225</u>
<u>11-julio-2017</u>		<u>\$ 10.127</u>
<u>13-julio-2017</u>		<u>\$ 7.771</u>
<u>14-julio-2017</u>		<u>\$ 8.474</u>
<u>14-julio-2017</u>		<u>\$ 12.821</u>
<u>23-julio-2017</u>		<u>\$ 19.250</u>
<u>24-julio-2017</u>		<u>\$ 8.164</u>
<u>24-julio-2017</u>		<u>\$ 6.949</u>
<u>24-julio-2017</u>	<u>[ADICIONAL A LA RELACION DE T.C.3131]</u>	<u>\$ 6.419</u>
<u>26-julio-2017</u>		<u>\$ 11.172</u>
<u>25-julio-2017</u>		<u>\$ 9.420</u>
<u>25-julio-2017</u>		<u>\$ 8.293</u>
<u>04-agosto-2017</u>		<u>\$ 2.263</u>
<u>06-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.156</u>
<u>06-agosto-2017</u>		<u>\$ 5.688</u>
<u>04-agosto-2017</u>		<u>\$ 3.731</u>
<u>09-agosto-2017</u>		<u>\$ 10.972</u>
<u>15-agosto-2017</u>		<u>\$ 9.732</u>
<u>14-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.755</u>
<u>14-agosto-2017</u>		<u>\$ 18.629</u>
<u>16-agosto-2017</u>		<u>\$ 8.066</u>
<u>22-agosto-2017</u>		<u>\$ 527</u>
<u>25-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.877</u>
<u>18-septiembre-2017</u>		<u>\$ 2.278</u>
<u>20-febrero-2018</u>		<u>\$ 38.419</u>
<u>19-febrero-2018</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 6.201</u>
<u>19-febrero-2018</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 7.442</u>

**NOTA:** De estos valores pagué más de un millón y medio (\$1'500.000) valores que espero su desembolso y reembolso a la Suscrita en el menor tiempo posible.

Firma:



Nombre: ANA JOSEFA MORENO B.

T. C. - 2147

③

Así mismo me permito detallar los hechos: En esta T.C. 2147, no relacionan DOCE (12) de los consumos de la T.C. 2131 (8 de mayo - 4 junio/17). SOLICITO COMEDIDAMENTE, SE SIRVAN HACER EL ESTUDIO DE FRAUDE DE FORMA TRIBUTARIA, PUES NOTO QUE ESTOS DATOS LOS TIENEN EMPLEADOS DE COLPATRIA y nadie más. Lo mío es claro cancelé la tarjeta y le dije a Lenny Gomez - Asesora que de ahora en adelante que lo hacía de forma voluntaria y no era que COLPATRIA me la estuviera cancelando. Ahora, SIRVANSE CONGELAR ESTAS TARJETAS 2131 y 2147. PUES QUE SE SUSPENDA EL COTRO, HASTA TANTO NO SE ACLARE. Atentamente, LO QUE HICIERON CON LA RESERVA FONCAZIO.

Firma del cliente: [Firma]  
Nombre completo: ANA JOSEFA MORENO D.  
C.C.No. 20'514.857 Pda.  
E-mail: jurisajosefa@hotmail.com  
Dirección: Calle 174 A #550-43 Pda.  
Teléfono Fijo: 4560086  
Fecha de solicitud: 01 Sept. 2017

Celular: 312-4839762

EL CLIENTE autoriza al BANCO COLPATRIA a dar el envío de la(s) respuesta(s) en su respectivo número de celular y/o correo electrónico, constricto a que presente la tarjeta.

SI  NO

Fecha de Actualización: 04 de Noviembre 2014

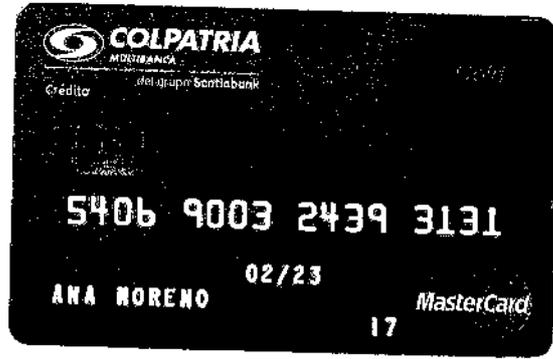
NOTA: Yo no utilicé esa T.C. 2131, que era la que tenía relacionada en UBER, porque la inutilicé como hago con las que devuelvo a cualquier entidad bancaria. y la forma es limarle los números de forma q' no le sirva a nadie.

Queda patente a la información sobre estos cobros duplicados y se establezcan los responsables. Igualmente, se reembolsen los valores pagados y no causados, todo lo contrario <sup>algunos</sup> pagados, desde 15 febrero 2017.

[Firma]  
ANA JOSEFA MORENO D.  
C.C. 20'514.857 Pda.



4



T.C. 2147

...VIENE

FECHA TRANSACCIÓN

NOMBRE ESTABLECIMIENTO

VALOR  
TRANSACCIÓN  
(en pesos)

<u>12-junio-2017</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 25.776</u>
<u>13-junio-2017</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 43.151</u>
<u>12-junio-2017</u>		<u>\$ 7.252</u>
<u>15-junio-2017</u>		<u>\$ 2.270</u>
<u>15-junio-2017</u>		<u>\$ 7.356</u>
<u>20-junio-2017</u>		<u>\$ 7.541</u>
<u>20-junio-2017</u>		<u>\$ 5.679</u>
<u>22-junio-2017</u>		<u>\$ 41.922</u>
<u>02-julio-2017</u>		<u>\$ 10.031</u>
<u>02-julio-2017</u>		<u>\$ 4.748</u>
<u>07-julio-2017</u>		<u>\$ 9.225</u>
<u>11-julio-2017</u>		<u>\$ 10.127</u>
<u>13-julio-2017</u>		<u>\$ 7.771</u>
<u>14-julio-2017</u>		<u>\$ 8.474</u>
<u>14-julio-2017</u>		<u>\$ 12.821</u>
<u>23-julio-2017</u>		<u>\$ 10.250</u>
<u>24-julio-2017</u>		<u>\$ 8.164</u>
<u>24-julio-2017</u>		<u>\$ 6.949</u>
<u>24-julio-2017</u>	[ADICIONAL A LA RELACION DE T.C.3131]	<u>\$ 5.419</u>
<u>26-julio-2017</u>		<u>\$ 11.172</u>
<u>25-julio-2017</u>		<u>\$ 9.420</u>
<u>25-julio-2017</u>		<u>\$ 8.293</u>
<u>04-agosto-2017</u>		<u>\$ 2.263</u>
<u>06-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.156</u>
<u>06-agosto-2017</u>		<u>\$ 6.688</u>
<u>04-agosto-2017</u>		<u>\$ 3.731</u>
<u>09-agosto-2017</u>		<u>\$ 10.972</u>
<u>16-agosto-2017</u>		<u>\$ 9.732</u>
<u>14-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.755</u>
<u>14-agosto-2017</u>		<u>\$ 18.629</u>
<u>16-agosto-2017</u>		<u>\$ 8.056</u>
<u>22-agosto-2017</u>		<u>\$ 527</u>
<u>25-agosto-2017</u>		<u>\$ 7.877</u>
<u>18-septiembre-2017</u>		<u>\$ 2.279</u>
<u>20-febrero-2018</u>		<u>\$ 38.419</u>
<u>19-febrero-2018</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 6.201</u>
<u>19-febrero-2018</u>	<u>UBER BV</u>	<u>\$ 7.442</u>

**NOTA:** De estos valores pagué más de un millón y medio (\$1'500.000) valores que espero su desembolso y reembolso a la Suscrita en el menor tiempo posible.

Firma:

Nombre: SRA JOSEFA MORENOS.

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita.**

Anna Moreno  
Sáb 1/09/2018, 10:31 PM  
Para: reclacompratc@colpatria.com

Mostrar los 9 datos adjuntos (11 MB) – Descargar todo – Guardar todo en OneDrive

01.09.2018

Señores  
BANCO COLPATRIA S.A.

Asunto: *Reclamo por compras no efectuadas por la tarjetahabiente.*

Comedidamente, adjunto escaneados, nueve (9) folios con los anexos de DOS (2) T.C. involucradas en las mismas compras no efectuadas por la Suscrita.

Agradezco anticipadamente, la prontitud con que atiendan este reclamo que ha diezmando mi capacidad de trabajo por la tensión para atender este dispendioso trabajo de llenar los documentos anexos.

Quedo atenta a la resolución de los peticionado, así mismo, solicito se sirva congelar o suspender la exigencia de pago sobre los valores reclamados, incluida la cuenta de cobro que debería pagar hasta el próximo 17 septiembre 2018, si antes no se ha resuelto lo reclamado.

Cordialmente,

*ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES*

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180901-001080]**

Reclamacion Compra TC <reclacompratc@colpatria.com>  
Sáb 1/09/2018, 10:33 PM  
Para:jurisajosefa@hotmail.com

Respetado(a) cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatria, le informamos que su solicitud ha sido recibida y se encuentra actualmente en trámite con el **Nro. 180901-001080**; le invitamos a tener presente este número para su consulta y seguimiento el cual puede realizar a través de la Multilínea Colpatria.

Reiteramos nuestra disposición ante cualquier solicitud adicional sobre su requerimiento.

Atentamente,

**Colpatria Multibanca del Grupo Scotiabank**  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854]**

Anna Moreno

Sáb 5/01/2019, 11:40 PM

Para: cfinanciero@defensoria.com.co

05.01.2019

Señores/as  
**Defensoría del Consumidor Financiero**  
**cfinanciero@defensoria.com.co**

Saludo cordial.

Agradezco su pronta atención.

A su comunicación por este medio del pasado 03/01/2019, conforme a su solicitud de indicar lo siguiente, así contesto:

*"1- **Compañías vinculadas con su reclamación**", UBER; ZUT; LUXURY PARAISO BULEVAR; SECRETARÍA DISTRITAL DE BOGOTÁ (Pueden estar otras vinculadas).*

*"2. **Pretensiones (resultado que espera de la reclamación) de acuerdo a los hechos manifestados**".*

a) Que se rectifique la duplicidad de cobro de valores de las TC # 3131 y 2147 (últimos dígitos), de valores que me fueron cobrados y pagué indebidamente. Sin desconocer que posterior a la presentación de la reclamación, encontré que del mismo contrato #1626 (últimos dígitos), penden otras TCs.

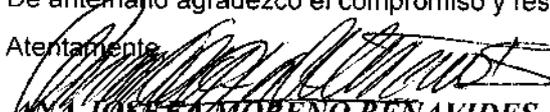
b) Con la anterior rectificación, se me reembolsen (SIN EXCUSA DE TEMPORALIDAD) los valores que me exigieron y pagué indebidamente.

c) Ahora, respecto al escrito que también remití a ustedes, solicito que el Banco Colpatría, de forma expresa manifieste lo que encontró y determinó, según informe en el sistema de cómputo, con fecha **17 septiembre 2018** (TC 3131 bloqueada por robo y TC 2147 bloqueada por fraude).

Así, que si bien comunico mis pretensiones con la reclamación primigenia, de momento requiero el punto c). Sobre lo demás, en caso de requerirlo, recurriré a esta Defensoría del Consumidor Financiero, con lo procedente.

De antemano agradezco el compromiso y reserva para que se atienda mi solicitud.

Aterramiento

  
**ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES**

**Teléfonos: 312-4839761 y 4560086**

**Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita.**  
**[Incidente: 190102-003037]**

Reclamacion Compra TC <reclacompratc@colpatria.com>

Mar 8/01/2019, 2:35 PM

Para: jurisajosefa@hotmail.com

6102960.pdf – 356 KB – Descargar – Guardar en OneDrive

Asunto

-----  
PETICIÓN RECTIFICAR, DEVOLVER LO PAGADO Y NO CAUSADO POR LA SUSCRITA.

Hilo de discusión

-----  
Respuesta Por Correo electrónico (08/01/2019 02:35 PM)

Señora:

Ana Josefa Moreno Benavides

[jurisajosefa@hotmail.com](mailto:jurisajosefa@hotmail.com)

Ref. Tarjeta de Crédito \*\*\*\*3131

Petición: 6311170

Respetada Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatria, le indicamos que las compras a continuación relacionadas serán tramitadas al interior de nuestra entidad bajo el número de requerimiento 6311170, teniendo en cuenta que estas se encuentran fuera de los tiempos establecidos para tramitar ante los comercios, por lo tanto **su respuesta final se emitirá en 60 días hábiles.**

19-02-2018	7.442,00	Uber BV
19-02-2018	6.201,00	Uber BV
20-02-2018	38.419,00	Uber BV
28-12-2017	10.150,00	Uber BV
28-12-2017	5.382,00	Uber BV
18-09-2017	2.279,00	Uber BV
25-08-2017	7.877,00	Uber BV
22-08-2017	527,00	Uber BV
16-08-2017	8.066,00	Uber BV
14-08-2017	18.629,00	Uber BV
14-08-2017	7.755,00	Uber BV

Tenga en cuenta que mientras culmina la respectiva validación las compras citadas se mantendrán vigentes, generando el cobro de los intereses corrientes y en caso de no realizar los pagos dentro de los plazos establecidos se generaran intereses de mora y el respectivo reporte ante Centrales de Riesgo.

Una vez finalice la validación y en caso de no corresponderle las compras el valor será reversado de manera definitiva quedando registrado como un pago en la tarjeta de crédito, junto con los intereses corrientes o de mora según corresponda.

Adicionalmente, le indicamos que las siguientes transacciones ya fueron tramitadas al interior de nuestra entidad para lo cual adjuntamos la respuesta:

12-02-2018 195.300,00 SECRETARIA DISTRITAL D  
20-06-2017 790.000,00 LUXURY PARAISO BULEVAR  
10-05-2017 404.000,00 ZUT

Reiteramos nuestra disposición ante cualquier solicitud adicional sobre el tema de la referencia.

Cordialmente,

Eliana Delgado – Directora Front Services

---

Colpatria Multibanca del Grupo Scotiabank

Nit. 860.034.594-1

Elaborado por: Aida Hernández

Día a día trabajamos para prestarte un mejor servicio. En esta ocasión ponemos a tu disposición nuestros canales de atención para que realices tus solicitudes e inquietudes referentes a tus productos financieros y así ofrecer una solución a tus necesidades.

Línea Colpatria en: • Bogotá: 7561616 • Cali: 4891616 • Ibagué: 2771616 • Medellín: 6041616 • Neiva: 8631616 • Pereira: 3401616 • Bucaramanga: 6971616 • Barranquilla: 3851616 • Cartagena: 6931616 • Cúcuta: 5955195 • Santa Marta: 4365966 • Villavicencio: 6836126 • Valledupar: 5898480 • Popayán: 8353735 • Resto del País: 018000 522222.

Así mismo, pensando en tu comodidad te ofrecemos nuestro servicio virtual Chat accediendo a la ruta [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com), opción "Contáctanos" opciones "Chat" o "Preguntas Frecuentes". Si prefieres atención presencial te invitamos a consultar en nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente en las diferentes ciudades.

Adicionalmente, cuentas con la Defensoría del Consumidor Financiero, ubicada en la Calle. 12 B # 7-90, Piso 2 Bogotá D.C., Tel: 745 6300, Ext. 4910-4911-3412-4959-4830. Fax: 745 6300, opción 1 Ext: 3473, Horario de Atención Lunes a Viernes 9am a 4pm. Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co); Defensor del consumidor financiero: Dra. Consuelo Rodríguez Valero, Defensor Suplente: Dr. Nicolás Pavel Cortés Alonso.”

CONFIDENCIAL. La información contenida en este e-mail o comunicación física es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor elimine el mensaje recibido inmediatamente.

NOTA: La presente dirección de correo electrónico es únicamente un buzón de respuesta, por tal motivo no permite la recepción de solicitudes, cualquier inquietud adicional no dude en informarla a través de nuestros canales de servicio, los cuales podrá consultar a través de nuestra página web [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com) / Personas - Canales de Atención.



Bogotá D.C. 8 de Enero de 2019

Señor (a) (es):  
**ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES**  
C.C. 20514857  
[jurfsajosefa@hotmail.com](mailto:jurfsajosefa@hotmail.com)

REF:                    **Radicado 106812**  
                          **Requerimiento de información previo a admisión**  
                          **Entidad Requerida: Scotiabank Colpatría S.A**  
                          **T. crédito.- Descuentos Injustificados.**

Estimado señor(a)

Esta Defensoría le da la cordial bienvenida y su agradecimiento por haber hecho uso de este su canal legal gratuito para adelantar su reclamación con respecto a la entidad.

Es importante que conozca que la Defensoría evalúa a través del trámite de su queja si la entidad con su actuación está incumpliendo la ley, el contrato que usted suscribió con esta, algún procedimiento interno o si presentó fallas en la calidad del servicio que le suministró, razón por la cual. Una vez leída su comunicación, consideramos de suma importancia contar con mayor información que permita precisar el asunto objeto de estudio y determinar así el trámite a seguir, por tanto, le agradecemos suministrar la siguiente información:

#### **SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO**

1. Sírvase indicar de manera clara y precisa el **VALOR, FECHA Y COMERCIOS** de las operaciones por usted objetadas y que fueron duplicadas según su comunicación.
2. Sírvase indicar de manera clara y precisa cuál es la falla que usted le atribuye a la entidad.
3. Sírvase precisar su pretensión (resultado - solución), teniendo en cuenta que somos un ente autónomo e independiente de las entidades vigiladas.<sup>1</sup>
4. En el evento de contar con el extracto en donde se advierta la duplicidad de las operaciones, así como cualquier soporte que pretenda hacer valer dentro del trámite de queja, sírvase remitirlos con destino a esta Defensoría.

La información puede ser enviada al correo electrónico [cfinanciero@Defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@Defensoria.com.co) o directamente a la calle 128 # 7-90 piso 2 en Bogotá entre las 9:00 am a 4pm jornada continua de Lunes a Viernes. **Si transcurridos 8 días hábiles siguientes al presente comunicado, no se recibe respuesta, se entenderá que usted no desea continuar con el trámite y el mismo será archivado.**

Siendo este el primer acto que impulsa su queja consideramos importante precisarle lo siguiente:

- 1 La Defensoría del Consumidor Financiero no es un área de servicio al cliente de la entidad y por lo tanto, actúa con independencia de la misma y con objetividad.

<sup>1</sup> Agradecemos consultar las exclusiones de competencia contenidas en el artículo 14 de la ley 1328/2009 y el artículo 2.34.2.1.7 del Decreto 2555/2010.



- 2 Este comunicado es denominado "Requerimiento de Información previa a Admisión", le es enviado dado que podemos necesitar alguna información, documento o soporte de su parte, con el fin de poder establecer si conocer su queja está dentro de nuestra competencia.
- 3 Con el fin de darle claridad en cuanto a los etapas y los tiempos en que adelantaremos su reclamación acorde con la normatividad especial vigente que nos es aplicable, lo invitamos a consultar el flujograma que se encuentra en la página de internet al cual puede ingresar fácilmente a través del siguiente link [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com) Dado que tenemos un trámite especial el tiempo de respuesta no se puede asimilar al de un derecho de petición.
- 4 Una vez recibida su respuesta y la de la entidad, a la cual le realizamos varias preguntas relacionadas con su caso, procederemos a informarle si su queja fue admitida para nuestro conocimiento y evaluación dentro de los 3 días hábiles siguientes.
- 5 A través del trámite de la queja, la Defensoría no se encuentra facultada para reconocer indemnizaciones por perjuicios, ni a imponer sanciones a la entidad o a los funcionarios de la misma por estar fuera de su competencia.
- 6 De cada acto que elaboremos impulsando su trámite de queja le estaremos notificando a la dirección por usted suministrada, con el fin de que pueda verificar en que se encuentra el mismo. Si tiene alguna duda sobre su contenido o requiere información puede comunicarse a nuestros números de contacto indicándonos su número de radicación.

Le reiteramos que es para nosotros muy valiosa cualquier sugerencia o comentario que desee realizarnos vía telefónica o correo electrónico, dado que ello contribuye al mejoramiento continuo de esta Defensoría, lo cual nos motiva a prestar un mejor servicio a todos los consumidores financieros que acuden a nuestro canal.

#### **Es importante que tenga en cuenta que:**

- En caso que la entidad le informe solución satisfactoria a su reclamación durante el trámite de la queja podrá usted manifestarlo en cualquier momento por los canales señalados.
- Cualquiera de las partes podrá solicitar audiencia de conciliación, caso en el cual se interrumpirá el trámite de la queja y se desarrollará el trámite de conciliación de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001 y en el decreto 3993 del 2010.
- En caso de hacer uso de cualquiera de las anteriores opciones deberá mediante escrito remitido a la Defensoría del Consumidor Financiero, localizada en la Calle 128 No.7-90 Piso 2, Bogotá, D.C. o a través de la dirección electrónica [cfinanciero@Defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@Defensoria.com.co)
- El procedimiento surtido en la Defensoría del Consumidor Financiero, está establecido en la Ley 1328 del 2009 y en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 del 2010.

**La información solicitada a continuación es única y exclusivamente para la entidad.**

#### **TRASLADO Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL BANCO SCOTIABANK COLPATRIA**

De acuerdo a lo anterior, procede la Defensoría a trasladar a la(s) Entidad(es) la comunicación del (de la) Consumidor (a), con el objeto de que esta(s) proceda(n) a efectuar las verificaciones a que



haya lugar sobre el particular. Sin perjuicio de lo anterior, con el fin de emitir el concepto correspondiente, la Defensoría solicita suministrar la siguiente información:

1. Indicar la Vicepresidencia, área de negocio, producto, subproducto y servicio correspondiente al asunto relacionado con los hechos de la presente queja.
2. Señalar si existe trámite judicial o arbitral previo sobre los mismos hechos objeto de la presente queja. Allegue los soportes respectivos.
3. Posición de la entidad respecto de cada uno de los hechos presentados por el (la) peticionario(a), ratificando los que sean ciertos y los que no, aclarando las razones o condiciones por las que los acepta, los niega o los desconoce.
4. Copia de la respuesta dada por la Entidad a las manifestaciones del (de la) peticionario(a) que son objeto de la comunicación radicada ante la Defensoría, emitida después del traslado de la presente queja.
5. Informe si el(la) peticionario(a) ha acudido previamente a la entidad en relación a los hechos objeto del presente trámite. De ser así, indicar la gestión adelantada por la entidad, suministrando los soportes a lugar y copia de las respuestas emitidas.
6. Indique la fecha de vinculación del (de la) peticionario(a) con el producto mencionado y detalle las condiciones del producto y/o servicio referente a la petición, suministrando todos los soportes a lugar.
7. Allegue los manuales de procedimiento aplicables al trámite interno de la entidad.
8. Remita copia de los documentos vinculados al producto o servicio objeto de queja, como solicitud de vinculación, reglamentos y condiciones generales, publicidad, etc.
9. Envíe las pruebas que pretenda hacer valer para demostrar la debida diligencia en la prestación del servicio, el cumplimiento de suministro de información, la observancia de las normas internas y la ejecución de las obligaciones legales y contractuales a cargo de la entidad, aplicables al caso en concreto.

Respetuosamente, nos suscribimos,

CONSUELO RODRÍGUEZ VALERO  
DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO

Anexos para la(s) entidad(es): Copia de la radicación del (de los) peticionario(s).

**Radicación: 106812**

Consumidor Financiero <cfinanciero@defensoria.com.co>

Mar 8/01/2019, 2:32 PM

Para: Anna Moreno

106812\_20190108\_A42\_BAN\_E.pdf – 186 KB

RE: Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854]  
61 KB

Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854] - 33 KB

106812\_20190108\_A42\_BAN\_E.pdf – 186 KB

Mostrar los 4 datos adjuntos (466 KB) – Descargar todo - Guardar todo en OneDrive

Buen día,

Anexo por favor encuentre acto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatria con número de Radicación: **106812**

Atentos a sus comentarios y a este correo usted puede dirigir su respuesta

Quedando a su disposición,

Cordial saludo

**Defensoría del Consumidor Financiero**

**Calle 12 B No. 7-90 Piso 2 – Bogotá D.C**

**☎ 7456300 Ext 4911 – 4910 – 4830 – 3412 – 4959**

**Fax 7456300 Opc 1 Ext 3473**

**✉ [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)**

**CONFIDENCIAL**

La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. **CONFIDENTIAL.** The information contained in this message is intended only for the recipient, may be privileged and confidential and protected from disclosure. If the reader of this message is not the intended recipient, or an employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, please be aware that any dissemination or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please immediately notify the sender by replying to the message and deleting it from your computer.

Bogotá, D. C. 10 de Enero de 2019

Doctora  
Consuelo Rodríguez Valero  
Defensora del Consumidor Financiero  
[cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)

**ASUNTO:** Su comunicación con radicación 106812. Sobre Petición y queja al Banco Colpatria [Incidente: 180911-001854]

Saludo cordial.

Señora Defensora del Consumidor Financiero, considero que la denominación de "*descuentos injustificados*" que hace a un abierto ilícito, como lo ha denominado la misma entidad bancaria, es minimizar un asalto a mi confianza legítima y al burdo engaño y probable *hurto continuado*, como quiera que duplicaron los cobros de las compras relacionadas e hicieron otros cobros improcedentes.

Ahora, también considero que la *Defensoría del Consumidor Financiero*, es el ente encargado de defender (valga la redundancia) al Consumidor financiero o eslabón principal de soporte de la economía de las entidades bancarias asignadas, a fin de coadyuvar y orientar a los Consumidores para que formulen sus peticiones a las entidades bancarias, ceñidas a las necesidades requeridas para que se atiendan en el término legal procedente y que sus respuestas más que formales, atiendan en debida forma las peticiones formuladas, sin apartarse de lo solicitado.

Tal como –de alguna manera- les manifesté en la comunicación anterior a ustedes, de momento solo pretendía hubiera alguien facultado para que coadyuvara en que se respetara mi derecho a conocer la respuesta a mi reclamación y solicitud de liquidación, **de acuerdo al informe verbal del asesor, Arturo**, cuyo cargo es subdirector de operaciones (espero no errar en el cargo), **en la oficina del Banco Colpatria – centro comercial Unicentro**; así como del **asesor telefónico Miguel**, contactado desde la multilínea del banco en mención de la oficina del centro comercial Santafé; en los siguientes términos:

El asesor *Miguel* informó a la Suscrita, *que con fecha 17 septiembre 2018, la T.C. #3131, había sido bloqueada por robo y la T.C. 2147, bloqueada por fraude*. Lo mismo y en idénticos términos, confirmó *Arturo*, porque ellos leían la información que había en el sistema de cómputo del Banco Colpatria.

Entonces, no entiendo ¿Por qué, no respondieron esto a la suscrita, dentro del término que dijeron responderían (60 días), sino que debí insistir en que respondieran?. Y, ¿por qué no hacen mención a lo antedicho, que resalto en negrilla, en las comunicaciones que anexo?

Ahora, si se tipificaron delitos que corresponden a la jurisdicción penal ¿Por qué no compulsaron copias contra los probables implicados, en debida forma? ¿Cómo es que una entidad responsable, se conforma con bloquear las T.C. con la implicación de semejantes delitos? O como mínimo se me informa y se borra del sistema cualquier saldo de dicho contrato.

Por consiguiente, como no estoy solicitando a ustedes nada diferente a coadyuvar en mi queja, pues es apenas obvio que ustedes, no siendo autoridad judicial con facultad de imponer sanciones o indemnizaciones por daños y perjuicios, no puedan hacerlo.

**PETICIÓN:** Solicitaré a los trabajadores del banco que se pronunciaron aparentemente respondiendo, se sirvan expedirme una rigurosa **LIQUIDACIÓN** del contrato #-----1626; como quiera que:

El pasado **27 de septiembre de 2018**, pagué todo saldo de las cinco (5) T.C. que tenía con el Banco Colpatria, por **\$14'632.000.-**

El **19 noviembre 2018**, el saldo de la **TC 3721**, insistieron en cobrar **\$353.713**. Así como cuotas de manejo, sin haberlas usado. Y otros abonos indebidos.

De todas formas, agradezco su gestión ante la entidad bancaria, con la expectativa que esta entidad el Banco Colpatria proceda a dar una respuesta satisfactoria.

Sin más por el momento.

ANEXO: En seis (6) folios escaneados, lo siguiente:

- ✓ Escrito **–sin ninguna firma–** al parecer avalado por la señora *Eliana Delgado*, cuya aparente respuesta no sufre en ninguna medida lo peticionado.
- ✓ Escrito **–sin ninguna firma–** al parecer avalado por el señor *Juan Miguel Rodríguez Martínez*, cuya supuesta respuesta no se ciñe a lo solicitado.

Cordialmente,

  
ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES  
Teléfonos: 312-4839761 y 4560086

**Respuesta Banco Colpatría - Defensoría CF 106812 - Ffmr**

Tu respuesta Colpatría <servicliente-defenso@colpatría.com>

**Jue 17/01/2019, 1:46 PM**

Para: [jurisajosefa@hotmail.com](mailto:jurisajosefa@hotmail.com)

Señora

Ana Josefa Moreno Benavides,

[jurisajosefa@hotmail.com](mailto:jurisajosefa@hotmail.com)

Referencia: Tarjeta de Crédito Oro Master N° \*\*\*3131

Respetada Cliente:

En respuesta a su solicitud radicada ante la Defensoría del Consumidor Financiero y nuestra entidad, nos permitimos informar que lo siguiente:

Se inició el trámite de compra no pertenece ante la red, la cual se formaliza cuando termine nuestro proceso en trámite con respecto a las siguientes compras:

FECHA	VALOR	ESTABLECIMIENTO
10/05/2017	\$ 404.000	ZUT
11/05/2017	\$ 15.724	UBER BV
15/05/2017	\$ 8.398	UBER BV
16/05/2017	\$ 32.383	UBER BV
19/05/2017	\$ 13.141	UBER BV
20/05/2017	\$ 29.073	UBER BV
23/05/2017	\$ 16.151	UBER BV
25/05/2017	\$ 9.412	UBER BV
25/05/2017	\$ 22.667	UBER BV
26/05/2017	\$ 14.073	UBER BV
27/05/2017	\$ 2.290	UBER BV
30/05/2017	\$ 8.172	UBER BV
31/05/2017	\$ 16.352	UBER BV
31/05/2017	\$ 2.267	UBER BV
03/06/2017	\$ 5.185	UBER BV
03/06/2017	\$ 2.278	UBER BV
03/06/2017	\$ 6.114	UBER BV
03/06/2017	\$ 2.278	UBER BV
03/06/2017	\$ 990.000	ZUT
07/06/2017	\$ 10.453	UBER BV
12/06/2017	\$ 7.252	UBER BV
12/06/2017	\$ 25.776	UBER BV
13/06/2017	\$ 43.151	UBER BV
15/06/2017	\$ 7.356	UBER BV
15/06/2017	\$ 2.270	UBER BV
20/06/2017	\$ 5.579	UBER BV
20/06/2017	\$ 7.541	UBER BV
20/06/2017	\$ 790.000	LUXURY PARAISO BULEVAR
22/06/2017	\$ 41.922	UBER BV
02/07/2017	\$ 4.748	UBER BV
02/07/2017	\$ 10.031	UBER BV
07/07/2017	\$ 9.225	UBER BV
11/07/2017	\$ 10.127	UBER BV
13/07/2017	\$ 7.771	UBER BV
14/07/2017	\$ 12.821	UBER BV
14/07/2017	\$ 8.474	UBER BV
23/07/2017	\$ 10.250	UBER BV
24/07/2017	\$ 6.949	UBER BV
24/07/2017	\$ 8.164	UBER BV
24/07/2017	\$ 6.419	UBER BV
25/07/2017	\$ 8.293	UBER BV
25/07/2017	\$ 9.420	UBER BV
26/07/2017	\$ 11.172	UBER BV
04/08/2017	\$ 3.731	UBER BV
04/08/2017	\$ 2.263	UBER BV
06/08/2017	\$ 5.688	UBER BV
06/08/2017	\$ 7.156	UBER BV
09/08/2017	\$ 10.972	UBER BV
14/08/2017	\$ 18.629	UBER BV
14/08/2017	\$ 7.755	UBER BV
15/08/2017	\$ 9.732	UBER BV
16/08/2017	\$ 8.066	UBER BV
22/08/2017	\$ 527	UBER BV
25/08/2017	\$ 7.877	UBER BV
18/09/2017	\$ 2.279	UBER BV
28/12/2017	\$ 10.150	UBER BV
28/12/2017	\$ 5.382	UBER BV
12/02/2018	\$ 195.300	SECRETARIA DISTRITAL D
19/02/2018	\$ 7.442	UBER BV
19/02/2018	\$ 6.201	UBER BV
20/02/2018	\$ 38.419	UBER BV

Cabe precisar lo siguiente:

- Ø EL Banco Colpatría se encuentra gestionando con la franquicia Master el trámite denominado "compra no pertenece".
- Ø Una vez agotado el trámite anterior, dicha franquicia aporta el comprobante que soporta las transacciones reclamadas o por el contrario, realiza la devolución de las mismas.

Finalmente le informamos que si evidencia transacciones no autorizadas por usted en los próximos días o en su estado de cuenta debe remitirnos nuevamente su reclamación agradecemos nos sea(n) enviado(s) o entregado(s) el(los) documento(s) mencionado(s) al correo electrónico [reclacompratc@colpatria.com](mailto:reclacompratc@colpatria.com).

Reafirmamos nuestra disposición para solucionar sus requerimientos sobre este tema en particular.

Cordialmente,

Juan Miguel Rodríguez Martínez  
Dirección Back Services – Gerencia Relaciones con Clientes

**Colpatría Multibanca del Grupo Scotiabank**  
Nit. 860.034.594-1  
Elaborado por Freddy Marquez

*Día a día trabajamos para prestarte un mejor servicio. En esta ocasión ponemos a tu disposición nuestros canales de atención para que realices tus solicitudes e inquietudes referentes a tus productos financieros y así ofrecer una solución a tus necesidades:*

*Línea Colpatría en: • Bogotá: 7561616 • Cali: 4891616 • Ibagué: 2771616 • Medellín: 6041616 • Neria: 8631616 • Pereira: 3401616 • Bucaramanga: 6971616 • Barranquilla: 3851616 • Cartagena: 6931616 • Cúcuta: 5955195 • Santa Marta: 4365966 • Villavicencio: 6836126 • Valledupar: 5898480 • Popayán: 8353735 • Resto del País: 018000 522222.*

*Así mismo, pensando en tu comodidad te ofrecemos nuestro servicio virtual Chat accediendo a la ruta [www.colpatria.com](http://www.colpatria.com), opción "Contáctanos" opciones "Chat" o "Preguntas Frecuentes". Si prefieres atención presencial te invitamos a consultar en nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente en las diferentes ciudades.*

*Adicionalmente, cuentas con la Defensoría del Consumidor Financiero, ubicada en la Calle. 12 B # 7-90, Piso 2 Bogotá D.C., Tel: 745 6300, Ext. 4910-4911-3412-4959-4830. Fax: 745 6300, opción 1 Ext: 3473, Horario de Atención Lunes a Viernes 9am a 4pm. Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co); Defensor del consumidor financiero: Dra. Consuelo Rodríguez Valero, Defensor Suplente: Dr. Nicolás Pavel Cortés Alonso."*

*CONFIDENCIAL. La información contenida en este e-mail o comunicación física es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor elimine el mensaje recibido inmediatamente.*

*NOTA: La presente dirección de correo electrónico es únicamente un buzón de respuesta, por tal motivo no permite la recepción de solicitudes, cualquier inquietud adicional no dude en informarla a través de nuestros canales de servicio, los cuales podrá consultar a través de nuestra página web [www.colpatria.com/](http://www.colpatria.com/) Personas - Canales de Atención.*



Bogotá D.C, 5 de febrero de 2019

Señor(a):  
**ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES**  
C.C. 20514857  
[jurisaiosefa@hotmail.com](mailto:jurisaiosefa@hotmail.com)

**REF: Radicado 106812**  
**Ampliación**  
**Entidad (es) Requerida (s): SCOTIABANK COLPATRIA S. A.**  
**Tarjeta de Crédito- Descuentos Injustificados**

Estimado (a) señor(a)

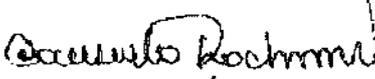
En consideración a que el **31 de enero de 2019** la (las) entidad (es) **SCOTIABANK COLPATRIA S.A.**, por medio de comunicación dirigida a esta DEFENSORÍA, solicitó (aron) ampliación del término para dar respuesta al requerimiento en relación a:

- **Validación de hechos ante terceros (Red - Franquicia)**

Una vez verificada la solicitud, al estimar que la razón que la motivó se encuentra debidamente sustentada, acreditándose, además, la remisión e la información al (a los) peticionario(s) sobre dicha situación; de conformidad con lo dispuesto en el trámite legal de queja<sup>1</sup> esta Defensoría procede a **CONCEDER** a la entidad la **AMPLIACION DEL TÉRMINO DE RESPUESTA DE LA ADMISION A LA(S) ENTIDAD(ES)** otorgando a partir del día siguiente al vencimiento del plazo para dar respuesta a la Admisión un término adicional de

**Veinte (20) días hábiles**

Respetuosamente, nos suscribimos.

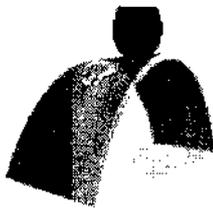
  
**CONSUELO RODRÍGUEZ VALERO**  
**DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Anexos para la(s) entidad(es):  
Copia de la radicación del (de los) peticionario(s).

<sup>1</sup> numeral 6º del Artículo 2.34.2.1.5 Decreto 2555 de 2010







# Defensoría del Consumidor Financiero

Calle 128 No. 7-90 Piso 2º  
745 63 00 Ext. 4910, 4911, 4830, 4959, 3412  
Fax 745 63 00 Opc. 1 Ext. 3473  
Bogotá D.C., Colombia  
[cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)  
<http://www.scotiabank.com/colombia/financiero/defensoria-del-consumidor-financiero>

Conforme a lo anterior, se adelantó el trámite del artículo 2.34.2.1.5. Del Decreto 2555 de 2010 y agotadas las etapas previas, encontramos cumplidos los requisitos formales y sustanciales para ser admitida al trámite de **RESOLUCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS**, únicamente sobre las pretensiones de nuestra competencia.

Es importante que usted recuerde que

1. A través del trámite de la queja la Defensoría no se encuentra facultada para reconocer indemnizaciones por perjuicios, ni a imponer sanciones a la entidad o a los funcionarios de la misma por estar fuera de su competencia.
2. De cada acto que elaboremos impulsando su trámite de queja le estaremos notificando a la dirección por usted suministrada, con el fin de que pueda verificar en que se encuentra el mismo.
3. Sin embargo, si tiene alguna duda sobre su contenido o requiere información puede comunicarse a nuestros números de contacto indicándonos su número de radicación.
4. SCOTIABANK COLPATRIA S.A desde el año 2010 aceptó como obligatorias las decisiones que emita esta Defensoría, por lo tanto el concepto que emitamos en desarrollo de su queja es obligatorio para la entidad.
5. En caso que la entidad le informe solución satisfactoria a su reclamación durante el trámite de la queja podrá usted manifestarlo en cualquier momento por los canales señalados.
6. Cualquiera de las partes podrá solicitar audiencia de conciliación, caso en el cual se interrumpirá el trámite de la queja y se desarrollará el trámite de conciliación de conformidad con lo previsto en la Ley 640 de 2001 y en el decreto 3993 del 2010.
7. En caso de hacer uso de cualquiera de las anteriores opciones deberá mediante escrito remitido a la Defensoría del Consumidor Financiero, localizada en la Calle 128 No.7-90 Piso 2, Bogotá, D.C, o a través de la dirección electrónica **[cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)**
8. El procedimiento surtido en la Defensoría del Consumidor Financiero, está establecido en la Ley 1328 del 2009 y en el artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 del 2010.

Finalmente le reiteramos que es para nosotros muy valiosa cualquier sugerencia o comentario respetuoso que desee realizarnos vía telefónica o correo electrónico, dado que ello contribuye al mejoramiento continuo de esta Defensoría, lo cual nos motiva a prestar un mejor servicio a todos los consumidores financieros que acuden a nuestro canal.

**La información solicitada a continuación es única y exclusivamente para la entidad.**

## **TRASLADO Y SOLICITUD DE INFORMACIÓN AL SCOTIABANK COLPATRIA**

De acuerdo a lo anterior, procede la Defensoría a trasladar a la(s) Entidad(es) la comunicación del (de la) Consumidor (a), con el objeto de que esta(s) proceda(n) a efectuar las verificaciones a que haya lugar sobre el particular. Sin perjuicio de lo anterior, con el fin de emitir el concepto correspondiente, la Defensoría solicita suministrar la siguiente información:



# Defensoría del Consumidor Financiero

Calle 12B No. 7-90 Piso 2º  
745 63 00 Ext. 4910, 4911, 4830, 4959, 3412  
Fax 745 63 00 Cpc. 1 Ext. 3473  
Bogotá D.C., Colombia  
[cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)  
<http://www.superintendencia.com/superintendencia/defensoria-del-consumidor-financiero>

1. Manifiestar de manera expresa si la entidad acepta o no que la decisión emitida dentro del presente trámite por el Defensor tenga carácter vinculante para la entidad en caso que esta sea desfavorable.
2. Remita copia de los documentos vinculados al producto o servicio objeto de queja, como solicitud de vinculación, reglamentos y condiciones generales, publicidad, etc.
3. Envíe los pruebas que pretenda hacer valer para demostrar la debida diligencia en la prestación del servicio, el cumplimiento de suministro de información, la observancia de las normas internas y la ejecución de las obligaciones legales y contractuales a cargo de la entidad, aplicables al caso en concreto.

La(Las) entidad(s) debe(ran) aportar la información requerida dentro de los **ocho (8) días hábiles siguientes** a la presente solicitud; mediante escrito remitido a la DEFENSORIA, localizada en la Calle 12 B No.7-90 Piso 2, Bogotá, D.C, o a través de la dirección electrónica [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)

De conformidad con los incisos 4 y 5 del numeral 6 del artículo 2.34.2.1, 5 del Decreto 2555 de 20101, el plazo se entiende incumplido cuando la respuesta sea recibida por fuera del mismo o de manera incompleta. Ante dicho incumplimiento se le requerirá nuevamente sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia sobre la reiteración de estos hechos.

Respetuosamente, nos suscribimos.

**CONSUELO RODRÍGUEZ VALERO**  
**DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

Anexos para la(s) entidad(es):

Copia de la radicación del (de los) petionario(s).

<sup>1</sup> (...)El plazo al que se hace referencia en el presente numeral se entenderá incumplido cuando quiera que la respuesta de la entidad se hubiere producido fuera del mismo, se hubiere recibido en forma incompleta o cuando no hubiere sido recibida. En tal evento, el Defensor del Consumidor Financiero deberá requerir nuevamente a la entidad para que allegue la información faltante, sin perjuicio de informar a la Superintendencia Financiera de Colombia la ocurrencia reiterada de estos hechos (...)"

**Radicación: 106812**

Consumidor Financiero <cfinanciero@defensoria.com.co>

Mar 22/01/2019, 2:20 PM

Para: Anna Moreno

106812\_20190122\_A05\_BAN\_E.pdf – 385 KB

Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854]  
33 KB – 2 archivos adjuntos (418 KB) – Descargar todo - Guardar todo en OneDrive

Buen día,

Anexo por favor encuentre acto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero Colpatría con número de Radicación: 106812

Atentos a sus comentarios y a este correo usted puede dirigir su respuesta

Quedando a su disposición,

Cordial saludo

**Defensoría del Consumidor Financiero**

Calle 12 B No. 7-90 Piso 2 – Bogotá D.C

☎ 7456300 Ext 4911 - 4910 - 4830 - 3412 - 4959

Fax 7456300 Opc 1 Ext 3473

✉ [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)

**CONFIDENCIAL**

La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. **CONFIDENTIAL.** The information contained in this message is intended only for the recipient, may be privileged and confidential and protected from disclosure. If the reader of this message is not the intended recipient, or an employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, please be aware that any dissemination or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please immediately notify the sender by replying to the message and deleting it from your computer.

## Respuesta al requerimiento No 6311170

Tu respuesta Colpatría <serviciiente-tarjeta@colpatría.com>

Mié 6/02/2019 11:13 AM

Para:jurisajosefa@hotmail.com

image002.wmz – 30 KB - 2 archivos adjuntos (90 KB) – Descargar todo - Guardar todo en OneDrive

Señora

Ana Josefa Moreno Benavides

Asunto: Reclamo Por Compra

Referencia: Tarjeta de Crédito \*\*\*\*3131

Respetada Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante el Banco Colpatría, sobre el tema de la referencia, nos permitimos comunicar lo siguiente:

Teniendo en cuenta la antigüedad en que se efectuaron las siguientes transacciones que no reconoce y la fecha en que son reportadas a nuestra entidad, le informamos que no es posible realizar el contra cargo ante la red:

19-02-2018	Uber BV	7.442,00
19-02-2018	Uber BV	6.201,00
20-02-2018	Uber BV	38.419,00
28-12-2017	Uber BV	10.150,00
28-12-2017	Uber BV	5.382,00
18-09-2017	Uber BV	2.279,00
25-08-2017	Uber BV	7.877,00
22-08-2017	Uber BV	527,00
16-08-2017	Uber BV	8.066,00
14-08-2017	Uber BV	18.629,00
14-08-2017	Uber BV	7.755,00
15-08-2017	UBER BV	9.732,00
09-08-2017	Uber BV	10.972,00
04-08-2017	Uber BV	3.731,00
06-08-2017	Uber BV	5.688,00
06-08-2017	Uber BV	7.156,00
04-08-2017	Uber BV	2.263,00
25-07-2017	Uber BV	8.293,00
25-07-2017	Uber BV	9.420,00
26-07-2017	Uber BV	11.172,00
24-07-2017	Uber BV	6.949,00
24-07-2017	Uber BV	8.164,00
24-07-2017	Uber BV	6.419,00
23-07-2017	Uber BV	10.250,00
14-07-2017	ZBER BV	12.821,00
14-07-2017	UBER BV	8.474,00
13-07-2017	UBER BV	7.771,00
11-07-2017	UBER BV	10.127,00
07-07-2017	UBER BV	9.225,00
02-07-2017	UBER BV	4.748,00
02-07-2017	UBER BV	10.031,00
22-06-2017	UBER BV	41.922,00
20-06-2017	UBER BV	5.579,00
20-06-2017	UBER BV	7.541,00
15-06-2017	UBER BV	7.356,00
15-06-2017	UBER BV	2.270,00
12-06-2017	UBER BV	7.252,00
13-06-2017	UBER BV	43.151,00

Bogotá D.C., 04 de junio de 2019  
Queja No. 106812

**Señora**  
**Ana Josefa Moreno Benavides**  
**[jurisajosefa@hotmail.com](mailto:jurisajosefa@hotmail.com)**

**Ref.: Decisión**

Apreciada Señora:

A continuación procedo a emitir mi decisión en calidad de Defensor del Consumidor Financiero de Scotiabank Colpatría S.A., de acuerdo a lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia.

**1. Identificación del Defensor del Consumidor Financiero:**

**José Guillermo Peña González** actuando en calidad de Defensor del Consumidor Financiero de Scotiabank Colpatría S.A.

**2. Identificación de las Partes:**

**Consumidor Financiero: Ana Josefa Moreno Benavides**, identificada con cédula de ciudadanía número 20.514.857.

**Entidad Vigilada: Scotiabank Colpatría S.A.**

**3. Hechos Objeto de la Queja:**

Mediante escrito recibido por la Defensoría el 2 de enero de 2019, el Consumidor manifiesta su inconformidad porque asegura que no realizó 62 transacciones en los años 2017 y 2018. En consecuencia solicitó la devolución de dichos saldos.

12/06/2017	\$ 25.776,00	UBER BV	Internet
13/06/2017	\$ 43.151,00	UBER BV	Internet
15/06/2017	\$ 7.356,00	UBER BV	Internet
15/06/2017	\$ 2.270,00	UBER BV	Internet
20/06/2017	\$ 5.579,00	UBER BV	Internet
20/06/2017	\$ 7.541,00	UBER BV	Internet
20/06/2017	\$ 790.000,00	LUXURY PARAISO BULEVAR	Pos
22/06/2017	\$ 41.922,00	UBER BV	Internet
02/07/2017	\$ 4.748,00	UBER BV	Internet
02/07/2017	\$ 10.031,00	UBER BV	Internet
07/07/2017	\$ 9.225,00	UBER BV	Internet
11/07/2017	\$ 30.127,00	UBER BV	Internet
13/07/2017	\$ 7.771,00	UBER BV	Internet

NO SI

14/07/2017	\$ 12.821,00	UBER BV	Internet
14/07/2017	\$ 8.474,00	UBER BV	Internet
23/07/2017	\$ 30.250,00	UBER BV	Internet
24/07/2017	\$ 6.949,00	UBER BV	Internet
24/07/2017	\$ 8.164,00	UBER BV	Internet
24/07/2017	\$ 6.419,00	UBER BV	Internet
25/07/2017	\$ 8.293,00	UBER BV	Internet
25/07/2017	\$ 9.420,00	UBER BV	Internet
26/07/2017	\$ 11.372,00	UBER BV	Internet
04/08/2017	\$ 3.731,00	UBER BV	Internet
04/08/2017	\$ 2.263,00	UBER BV	Internet
06/08/2017	\$ 5.688,00	UBER BV	Internet
06/08/2017	\$ 7.156,00	UBER BV	Internet
09/08/2017	\$ 30.972,00	UBER BV	Internet
14/08/2017	\$ 18.629,00	UBER BV	Internet
14/08/2017	\$ 7.755,00	UBER BV	Internet
15/08/2017	\$ 9.732,00	UBER BV	Internet
16/08/2017	\$ 8.066,00	UBER BV	Internet
22/08/2017	\$ 527,00	UBER BV	Internet
25/08/2017	\$ 7.877,00	UBER BV	Internet
18/09/2017	\$ 2.279,00	UBER BV	Internet
28/12/2017	\$ 10.150,00	UBER BV	Internet
28/12/2017	\$ 5.382,00	UBER BV	Internet
12/02/2018	\$ 195.300,00	SECRETARIA DISTRITAL D	Pos
19/02/2018	\$ 7.442,00	UBER BV	Internet
19/02/2018	\$ 6.201,00	UBER BV	Internet
20/02/2018	\$ 38.439,00	UBER BV	Internet
<b>Total</b>	<b>\$ 3.012.691,00</b>		



A continuación se detalla la cuota causada y los pagos que la cliente realizó a su tarjeta en oficina Colpatria:

AÑO	MES	FECHA DE VENCIMIENTO	MONEDA	MONTO	MONEDA	LUGAR DE PAGO	
2017	MAYO	CL 174 A 55 C 43	\$	550.993,00	\$	551.000,00 OFICINA	
	JUNIO	CL 174 A 55 C 43	\$	723.336,00	\$	723.500,00 OFICINA	
	JULIO	CL 174 A 55 C 43	\$	504.380,00	\$	504.400,00 OFICINA	
	AGOSTO	CL 174 A 55 C 43	\$	577.865,00	\$	578.000,00 OFICINA	
	SEPTIEMBRE	CL 174 A 55 C 43	\$	1.051.853,00	\$	1.051.853,00 OFICINA	
	OCTUBRE	CL 174 A 55 C 43	\$	993.867,00	\$	993.900,00 OFICINA	
	NOVIEMBRE	CL 174 A 55 C 43	\$	904.720,00	\$	905.000,00 OFICINA	
	DICIEMBRE	CL 174 A 55 C 43	\$	700.361,00	\$	700.200,00 OFICINA	
	2018	ENERO	CL 174 A 55 C 43	\$	447.897,00	\$	447.900,00 OFICINA
		FEBRERO	CL 174 A 55 C 43	\$	497.391,00	\$	497.400,00 OFICINA
		MARZO	CL 174 A 55 C 43	\$	327.744,00	\$	327.750,00 OFICINA

• La tarjeta de crédito 540690\*\*\*\*3131 actualmente se encuentra cancelada por DEVOLUCION VOLUNTARIA DEL CLIENTE del pasado 19/01/2019.

• Dentro del perfil transaccional del cliente se observa que la titular realiza compras PANAMERICANA, FALLABELLA y ÉXITO NORTE con chip que no reclama estos cursaron dentro de los rangos de las fechas de las transacciones reclamadas; dentro de las transacciones reclamadas se observa que la cliente reclama compras de manera presencial con chip en ZUT, LUXURY PARAISO BULEVAR Y SECRETARIA DISTRITAL, el uso de la tarjeta es personal e intransferible.

#### 5. CONCLUSIONES

• Las transacciones objeto de reclamo cursaron de manera no presencial y presencial sin ningún tipo de error y con detalle de la información correspondiente a las tarjetas de crédito 540690\*\*\*\*3131.

• Dentro del perfil transaccional del cliente se observa que la titular realiza compras PANAMERICANA, FALLABELLA y ÉXITO NORTE con chip que no reclama estos cursaron dentro de los rangos de las fechas de las transacciones reclamadas; dentro de las transacciones reclamadas se observa que la cliente reclama compras de manera presencial con chip en ZUT, LUXURY PARAISO BULEVAR Y SECRETARIA DISTRITAL, el uso de la tarjeta es personal e intransferible.

• Las transacciones reclamadas en los establecimientos ZUT, LUXURY PARAISO BULEVAR Y SECRETARIA DISTRITAL se realizaron de manera exitosa sin ningún tipo de error con lectura de chip. Esta tecnología (EMV) es un mecanismo fuerte de autenticación en el que interactúan componentes adicionales de seguridad entre la terminal y el microcircuito del chip, a la fecha, a nivel mundial no se ha detectado que haya sido vulnerado, por lo cual la transacción curso dentro del proceso normal de autorización con la tarjeta original entregada por el banco al cliente.

• Dentro de la reclamación no se evidencia denuncia de pérdida y/o robo de sus documentos.

• Prueba de envío de extractos al titular por medio emails enviados a la dirección de correspondencia CL 174 A 55 C 43 del pasado mes de marzo del 2017 a la fecha, esta dirección de correspondencia es la misma que registra en el sistema del banco, y consultando en Datacredito se encuentra reportada desde Diciembre del 2010.

• La tarjeta de crédito 540690\*\*\*\*3131 actualmente se encuentra cancelada por DEVOLUCION VOLUNTARIA DEL CLIENTE del pasado 19/01/2019.

www.pgabogados.com

Tels: 2131370 | 2131322

Av. 19 No. 114 - 09, Of. 502. Bogotá D.C., Colombia

## 6. Decisión

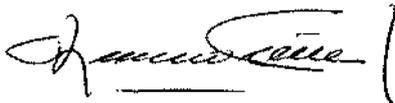
Antes de proceder a tomar una decisión en el presente caso, se considera oportuno precisar que el Defensor del Consumidor Financiero es un ente externo a la Entidad Vigilada, el cual debe pronunciarse respecto de los asuntos sometidos a su consideración en derecho y con base en el estudio y análisis de las pruebas que obren en el expediente, así como en las normas aplicables y los contratos vigentes entre las partes.

Con fundamento en las consideraciones referidas en el numeral 5. de esta comunicación, se concluye que no se encuentran irregularidades en el proceder de la entidad.

Habiéndose tomado una decisión, se da por terminado el trámite de la queja interpuesta por el Consumidor Financiero.

La presente decisión obliga a las partes referidas en el numeral 2. del presente escrito y, en todo caso, podrán iniciar las actuaciones administrativas o interponer las acciones judiciales que consideren pertinentes. En especial, se pone de manifiesto que el Consumidor Financiero y la Entidad Vigilada, además de la posibilidad de recurrir a la jurisdicción ordinaria para resolver sus diferencias, tienen a su alcance, entre otros, mecanismos de solución de conflictos como la conciliación, e incluso proceder a interponer demandas ante la Delegatura Jurisdiccional de la Superintendencia Financiera de Colombia. El trámite de demanda ante la Superintendencia Financiera, es especializado y gratuito.

Cordialmente,



**José Guillermo Peña González**  
**Defensor del Consumidor Financiero**  
**Scotiabank Colpatría S.A.**

NCB

12-06-2017	UBER BV	25.776,00
07-06-2017	UBER BV	10.453,00
03-06-2017	UBER BV	5.185,00
03-06-2017	UBER BV	2.278,00
03-06-2017	UBER BV	6.114,00
03-06-2017	UBER BV	2.278,00
31-05-2017	UBER BV	16.352,00
31-05-2017	UBER BV	2.267,00
30-05-2017	UBER BV	8.172,00
27-05-2017	UBER BV	2.290,00
26-05-2017	UBER BV	14.073,00
25-05-2017	UBER BV	9.412,00
25-05-2017	UBER BV	22.667,00
23-05-2017	UBER BV	16.151,00
20-05-2017	UBER BV	29.073,00
19-05-2017	UBER BV	13.141,00
15-05-2017	UBER BV	8.398,00
16-05-2017	Uber BV	32.383,00
11-05-2017	UBER BV	15.724,00
12-02-2018	SECRETARIA DISTRITAL D	195.300,00
20-06-2017	LUXURY PARAISO BULEVAR	790.000,00
03-06-2017	ZUT	990.000,00
10-05-2017	ZUT	404.000,00

Por lo anterior, le sugerimos dirigirse o comunicarse directamente a los establecimientos y presentar su solicitud.

Por otra parte, precisamos que la información de nuestros clientes es de reserva bancaria y no es suministrada bajo ningún motivo por el Banco Colpatría, quien no contacta a sus clientes para realizar ventas de productos. En muchos casos estos establecimientos se comunican suministrando el nombre de la entidad financiera para dar seguridad de sus ventas, pero estas no son avaladas por nuestra entidad.

En el evento en que Banco Colpatría promocionará productos mediante convenios comerciales informa a sus clientes anticipadamente a través de insertos publicitarios incluidos con los extractos toda la información pertinente de la promoción y adicionalmente los números de teléfono a través de los cuales puede obtener el servicio.

Es por ello que se sugiere al cliente tener cuidado con la información suministrada a diferentes establecimientos quienes se comunican a ofrecer productos, recuerde su tarjeta de crédito es personal e intransferible y como la entidad el cliente es responsable de proteger la información personal y de sus productos que entrega a establecimientos

Finalmente, le comunicamos que el Banco Colpatría es el emisor del medio de pago (Tarjeta de Crédito) y por lo tanto no es responsable de la calidad, marca y la atención por parte del comercio al cliente, el cumplimiento de las condiciones ofrecidas o la ausencia de claridad de las mismas, la presentación o cualquier otro aspecto de las mercancías o servicios que adquiera u obtenga el tarjetahabiente con la Tarjeta de Crédito Colpatría.

Agradecemos la atención prestada y esperamos haber atendido sus inquietudes de manera correcta.

Cordialmente,

**Juan Miguel Rodríguez Martínez | Dirección Back Services – Gerencia Relaciones con Clientes**

Colpatría Multibanca del Grupo Scotiabank  
Nit. 860.034.594-1

Elaborado por: Oscar Maldonado

Después de un estudio por parte del Banco éste concluyó que no era procedente el reintegro del dinero razón por la cual el Banco solicitó que se realizara una audiencia de Conciliación, la cual se fijó para el 14 de mayo de 2019 y a la cual comparecieron las partes pero, no se llegó a ningún acuerdo.

**4. Respuesta de la Entidad Vigilada**

La Entidad, por su parte, mediante escritos recibidos el 17 y 31 de enero y 28 de febrero de 2019, se pronunció en relación con la reclamación. De esta comunicación extractamos los siguientes apartes:

**PERFIL TRANSACCIONAL DEL CLIENTE**

<b>Radicado</b>	6311170	<b>Valor Reclamado</b>	\$ 3.012.691
<b>Producto</b>	540690*****3131	<b>Nombre Cliente</b>	ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES
<b>Tipo Producto</b>	MASTER ORO	<b>Id Cliente</b>	20514857
<b>Cupo Total</b>	\$ 4.500.000	<b>Edad</b>	68 AÑOS
<b>Cupo Avances</b>	\$ 1.800.000	<b>Ciudad</b>	BOGOTÁ D.C.
<b>Fecha Activación Producto</b>	16/02/2017	<b>Tipología</b>	INTERNET Y PRESENTE
<b>Celular</b>	(312) 483-9761	<b>Dirección</b>	CL 174 A 55 C 43 BR Villa del Prado

**1. HECHOS OBJETO DE INVESTIGACIÓN: El cliente niega las siguientes transacciones:**

Fecha/Hora Tx	Monto	Comercio/ATM	Canal	Alerta	SMS
20/05/2017	\$ 404.000,00	ZUT	Pos		
11/05/2017	\$ 15.724,00	UBER BV	Internet		
15/05/2017	\$ 8.398,00	UBER BV	Internet		
16/05/2017	\$ 32.383,00	UBER BV	Internet		
19/05/2017	\$ 13.141,00	UBER BV	Internet		
20/05/2017	\$ 29.073,00	UBER BV	Internet		
23/05/2017	\$ 16.151,00	UBER BV	Internet		
25/05/2017	\$ 9.412,00	UBER BV	Internet		
25/05/2017	\$ 22.667,00	UBER BV	Internet		
26/05/2017	\$ 14.073,00	UBER BV	Internet		
27/05/2017	\$ 2.290,00	UBER BV	Internet		
30/05/2017	\$ 8.172,00	UBER BV	Internet		
31/05/2017	\$ 16.352,00	UBER BV	Internet		
31/05/2017	\$ 1.267,00	UBER BV	Internet		
05/06/2017	\$ 5.183,00	UBER BV	Internet		
03/06/2017	\$ 2.278,00	UBER BV	Internet		
03/06/2017	\$ 6.114,00	UBER BV	Internet		
03/06/2017	\$ 2.278,00	UBER BV	Internet		
03/06/2017	\$ 990.000,00	ZUT	Pos		
07/06/2017	\$ 10.453,00	UBER BV	Internet		
12/06/2017	\$ 7.252,00	UBER BV	Internet		



## 2. GESTIONES ADELANTADAS

### 2.1 Análisis Perfil Transaccional del Cliente

Anterior y posterior a las compras reclamadas por el cliente con la tarjeta de crédito 540690\*\*\*\*\*3131 presenta los siguientes movimientos:

Año	Mes	Día	Establecimiento	Capital	Monto Trx	
2017	may	26-may	RAGGED LA FLORESTA	Pos	\$ 264.500,00	
	jun	03-jun	FISIOS CENTRO DE TERAPIA	Pos	\$ 132.200,00	
	jul	01-jul	OSAKI ARTS AN	Pos	\$ 122.798,00	
		17-jul	COMODISIMOS EXITO NORTE	Pos	\$ 796.000,00	
	74-jul	SAN ALEJO CAFE RESTAURAN	Pos	\$ 43.500,00		
	ago	09-ago	LA ROMANA CARRERA 130	Pos	\$ 40.200,00	
		16-ago	LA ROMANA CARRERA 130	Pos	\$ 37.200,00	
		17-ago	PANAMERICANA LIB Y PAP	Pos	\$ 39.250,00	
		25-ago	LA XARCUTERIA BS	Pos	\$ 31.000,00	
		31-ago	FALABELLA RESTAURANTE PARRILLA O	Pos	\$ 78.200,00	
	sep	02-sep	EXITO NORTE	Pos	\$ 201.188,00	
		19-sep	SEVEN SEVEN 164 LA CA	Pos	\$ 379.200,00	
		21-sep	SEVEN SEVEN 164 LA CA	Pos	\$ 39.430,00	
		25-sep	PANAMERICANA LIB Y PAP	Pos	\$ 165.000,00	
	Total general					\$ 1.812.068,00

## 3. GESTIÓN TRANSACCIONAL

Las transacciones reclamadas no cursaron por los parámetros de riesgo por lo tanto no alertaron mediante nuestro sistema de monitoreo al encontrarse estas dentro del perfil transaccional en formación del tarjetahabiente.

## 4. EVIDENCIAS

- Se recibe reclamación bajo el PQR 6311170, 6195952 y 6343218 se radica bajo el flujo 03-16 de compra no pertenece vendida el 08 de Enero de 2019 con documentación carta de reclamación donde el cliente indica no haber realizado las transacciones objetadas, no se evidencia denuncia de pérdida y/o robo de sus documentos.
- Log transaccional en el cual se evidencia que las transacciones cursaron de manera normal sin ningún tipo de restricción ni negación y con el detalle de las tarjetas de crédito número 540690\*\*\*\*\*3131, entregada por el banco al cliente reclamante.
- Log de envió de extractos donde se detallaban las compras objeto de reclamo, estos extractos fueron enviados a la dirección CL 174 A 55 C 43, misma dirección que registra la cliente en el sistema del banco del pasado 24/03/2015. Al consultar el reporte de la dirección un datacredit se encontró que la cliente la ha manejado desde diciembre de 2010.

## **5. Consideraciones del Defensor del Consumidor Financiero**

Después de analizar la solicitud interpuesta por el Consumidor Financiero y estudiar la respuesta emitida por la Entidad Vigilada, así como los documentos allegados por las partes, esta Defensoría procede a realizar las siguientes consideraciones:

Esta Defensoría pudo confirmar que Scotiabank Colpatria S.A. adelantó las investigaciones correspondientes para determinar si en efecto hubo algún error con la tarjeta crédito del Consumidor, que le permitiera a terceros hacer uso de ésta. Como consta en el numeral 4., el Bancó informó que después de realizar el estudio de perfil transaccional del cliente, se logró identificar que las transacciones no generaron alertas de seguridad por cumplir con el mismo. Adicionalmente, informa la Entidad que hubo transacciones reconocidas dentro del mismo período en que se realizaron transacciones desconocidas por el Consumidor.

Por otro lado, se encontró que las transacciones desconocidas por el Consumidor cursaron exitosas y no generaron alertas de seguridad. Adicionalmente, logró acreditar el Banco ante esta Defensoría que el Consumidor tuvo acceso oportuno a los extractos bancarios en los cuales aparecían las transacciones no reconocidas.

Adicionalmente, manifestó el Banco que la tarjeta crédito del Consumidor cuenta con un chip, el cual "es un mecanismo fuerte de autenticación en el que interactúan componentes adicionales de seguridad entre la terminal y el microcircuito del chip" y que sobre esto no se identificaron vulneraciones.

En conclusión encuentra esta Defensoría que no hay proceder irregular del Banco toda vez que, no fue por fallas de seguridad de la Entidad que se realizaron las transacciones.

**Radicación: 106812**

Consumidor Financiero <cfinanciero@defensoria.com.co>

Mar 22/01/2019, 2:20 PM

Para: Anna Moreno

106812\_20190122\_A05\_BAN\_E.pdf – 385 KB

Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854]  
33 KB – 2 archivos adjuntos (418 KB) – Descargar todo - Guardar todo en OneDrive

Buen día,

Anexo por favor encuentre acto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero  
Colpatria con número de **Radicación: 106812**

Atentos a sus comentarios y a este correo usted puede dirigir su respuesta

Quedando a su disposición,

Cordial saludo

**Defensoría del Consumidor Financiero**

**Calle 12 B No. 7-90 Piso 2 – Bogotá D.C**

**☎ 7456300 Ext 4911 - 4910 - 4830 - 3412 - 4959**

**Fax 7456300 Opc 1 Ext 3473**

**✉ [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)**

**CONFIDENCIAL**

La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. **CONFIDENTIAL.** The information contained in this message is intended only for the recipient, may be privileged and confidential and protected from disclosure. If the reader of this message is not the intended recipient, or an employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, please be aware that any dissemination or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please immediately notify the sender by replying to the message and deleting it from your computer.

**Radicación: 106812**

Consumidor Financiero <cfinanciero@defensoria.com.co>

Mar 22/01/2019, 2:20 PM

Para: Anna Moreno

106812\_20190122\_A05\_BAN\_E.pdf – 385 KB

Petición rectificar, devolver lo pagado y no causado por la Suscrita. [Incidente: 180911-001854]  
33 KB – 2 archivos adjuntos (418 KB) – Descargar todo - Guardar todo en OneDrive

Buen día,

Anexo por favor encuentre acto emitido por la Defensoría del Consumidor Financiero  
Colpatria con número de Radicación: 106812

Atentos a sus comentarios y a este correo usted puede dirigir su respuesta

Quedando a su disposición,

Cordial saludo

**Defensoría del Consumidor Financiero**

Calle 12 B No. 7-90 Piso 2 – Bogotá D.C

☎ 7456300 Ext 4911 - 4910 - 4830 - 3412 - 4959

Fax 7456300 Opc 1 Ext 3473

✉ [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)

**CONFIDENCIAL**

La información contenida en este e-mail es confidencial y sólo puede ser utilizada por el individuo o la compañía a la cual está dirigido. Si no es usted el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia de este mensaje está prohibida y es sancionada por la ley. Si por error recibe este mensaje, favor reenviar y borrar el mensaje recibido inmediatamente. **CONFIDENTIAL.** The information contained in this message is intended only for the recipient, may be privileged and confidential and protected from disclosure. If the reader of this message is not the intended recipient, or an employee or agent responsible for delivering this message to the intended recipient, please be aware that any dissemination or copying of this communication is strictly prohibited. If you have received this communication in error, please immediately notify the sender by replying to the message and deleting it from your computer.



18/03/19 - 18/03/19  
Conforme a lo anterior, se adelantó el trámite del artículo 2.34.2.1.5. del Decreto 2555 de 2010 y agotadas las etapas previas, el Convocante presentó solicitud de conciliación el día **11 de marzo de 2019**, por lo cual **se suspendió el trámite de queja o reclamo que se encontraba en conocimiento ordinario del Defensor del Consumidor Financiero** y procede a realizar la presente

**CITACIÓN:**

18/03/19  
**CONSUELO RODRIGUEZ VALERO**, identificada con C.C. 51.938.149 y T.P. 60.846 del Consejo Superior de la Judicatura, en mi calidad de **DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO** y debidamente habilitada para conciliar de conformidad con el registro existente en el Sistema de Información de la conciliación, el arbitraje y la amigable composición -SICAAC y actuando en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1328 de 2009, en el decreto 3993 del 27 de octubre de 2010 y en la ley 640 de 2001, solicito su comparecencia a la **AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN** que se llevara a cabo:

**El día martes catorce (14) de mayo de dos mil diecinueve (2019) a las dos de la tarde (2:00 pm) en la Calle 12 B No. 7 -90 Piso 2 de la Ciudad de Bogotá D.C.**

El motivo de la conciliación consiste en llegar a un acuerdo en relación con la pretensión formulada por el Convocante de la referencia, al solicitar:

"  
Llegar a un acuerdo amigable con el cliente a fin de emitir una respuesta definitiva.  
....."

**ADVERTENCIA**

1. Es importante para esta Defensoría recordarle a las partes que de conformidad con el artículo 22 de la Ley 640 de 2001, la inasistencia a la audiencia y la falta de justificación de la inasistencia dentro de los tres (3) días siguientes, podrá ser considerada como indicio grave en contra de las pretensiones o de las excepciones de mérito en un eventual proceso judicial que verse sobre los mismos hechos.
2. En los asuntos susceptibles de conciliación, la conciliación extrajudicial en derecho es requisito de procedibilidad para acudir ante las jurisdicciones civil, de familia y contencioso administrativa, de conformidad con lo previsto para cada una de estas áreas en la Ley 640 de 2001.
3. Cuando la conciliación extrajudicial sea requisito de procedibilidad y se instaure la demanda judicial, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 22 y 29 de esta ley el juez impondrá multa a la parte que no haya justificado su inasistencia a la audiencia. Esta multa se impondrá hasta por valor de dos (2) salarios mínimos legales mensuales vigentes en favor del Consejo Superior de la Judicatura (Parágrafo 1º, Artículo 35, Ley 640 de 2010).
4. Con la solicitud de conciliación el Convocante interesado deberá acompañar copia informal de las pruebas documentales o anticipadas que tenga en su poder y que pretenda hacer valer en el



eventual proceso: el mismo deber tendrá el Convocado a la audiencia de conciliación. De fracasar la conciliación, en el proceso que se promueva no serán admitidas las pruebas que las partes hayan omitido aportar en el trámite de la conciliación, estando en su poder (Parágrafo 2°, Artículo 35, Ley 640 de 2010).

5. De celebrarse la audiencia de conciliación en una ciudad diferente a aquella en la cual reside(n) el(los) Convocado(s), la(s) Entidad(es) Convocante(s) coordinará(n) todas las gestiones encaminadas a cubrir los gastos de desplazamiento del (la) (los) Convocado(s) (sin incluirse gastos de abogado) a la ciudad de Bogotá con regreso el mismo día a su ciudad de origen, gestiones que realizará(n) solo en el territorio nacional

Se informa a las partes que deberán presentar el(los) documento(s) de identificación personal, la(s) fórmula(s) o propuesta(s) de arreglo con base en los hechos a ser tratados en la audiencia, la(s) prueba(s) de los hechos y derechos que pretenda hacer valer.

La presente citación se realiza en ejercicio de las funciones establecidas en el Literal c) del artículo 13 de la Ley 1328 de 2009 y actúa en los términos dispuestos en el numeral 11 del artículo 2.34.2.1.4. del Decreto 2555 de 2010.

**SE COMUNICA A LAS PARTES** el presente acto a las direcciones de las partes informadas en el encabezado.

Cordialmente,

**CONSUELO RODRÍGUEZ VALERO**  
**DEFENSORA DEL CONSUMIDOR FINANCIERO**

**Anexos para la(s) entidad(es):**

Copia de la radicación del (de los) peticionario(s).

CONSTANCIA DE NO DE ACUERDO

RAD. 6467018  
19/03/19.  
1.913.6000

En la ciudad de Bogotá D.C., el día 14 del mes de mayo de 2019, siendo las 2:00 p.m., compareció la señora Ana Josefa Moreno Benavides, identificada con la cédula de ciudadanía No. 20.514.857, a la audiencia de conciliación con el Scotiabank Colpatria S.A., asistiendo en su representación Wilson Didier Sarmiento Sánchez, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.794.357, debidamente acreditado como apoderado general de dicha Entidad, según se evidencia en el poder otorgado mediante Escritura Pública No. 1034 del 27 de septiembre de 2018 por el Representante Legal del Banco, Luis Ramón Garcés Díaz, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.542.604, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia.

Lo anterior en presencia del Defensor del Consumidor Financiero de Scotiabank Colpatria S.A., José Guillermo Peña González, quien está legalmente habilitado para ejercer la función de conciliador, de acuerdo con lo previsto en la Ley 640 de 2001, la Ley 1328 de 2009, el Decreto 2555 de 2010 y el Decreto 3993 de 2010.

Al inicio de la audiencia de conciliación el Defensor del Consumidor indicó a las partes que la conciliación es un método alternativo de resolución de conflictos mediante el cual se pretende poner fin a una controversia entre las mismas. Asimismo, precisó los efectos de la misma en caso de lograrse un acuerdo, los cuales son que el acta presta mérito ejecutivo y hace tránsito a cosa juzgada.

La Consumidora Financiera asegura que era titular de una tarjeta de crédito de Scotiabank Colpatria terminada en 3131, y producto de una reexpedición de plástico se crearon dos tarjetas de crédito nuevas terminadas en 2147 y 3721, en las cuales se cargaron utilizaciones de la tarjeta terminada en 3131, generando así que algunas utilizaciones se repitieran en cada una de las dos nuevas tarjetas.

Por lo anterior, solicita lo siguiente:

1. Que Scotiabank Colpatria reverse los dobles cobros que se han realizado en sus tarjetas de crédito.
2. Solicita que se le indemnice con la suma de \$30.000.000 por concepto de yerros que desgastaron su capacidad laboral, anímica y de salud.

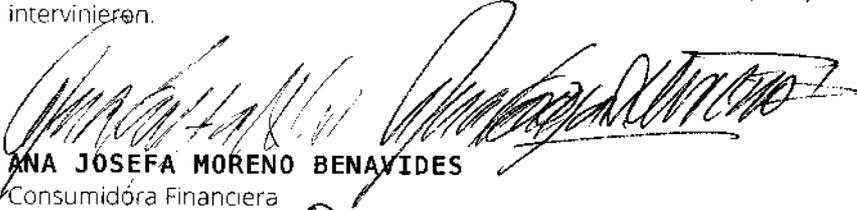


En respuesta a las pretensiones de la Consumidora Financiera, el representante del Banco le indicó lo siguiente:

1. Explicó la trazabilidad del contrato que dio origen a las 3 tarjetas de crédito e indicó que el Banco no ha realizado cobros dobles y puso a disposición de la Consumidora Financiera los extractos del producto.
2. El Banco no va reconocer ningún dinero por concepto de indemnización.

Una vez propuestas diferentes fórmulas de arreglo por parte del Conciliador, no se presentó acuerdo alguno entre las partes, de lo cual se deja constancia en la presente acta.

De esta manera se da por terminada la audiencia siendo las 3:20 p.m. y se firma por quienes en ella intervinieron.



**ANA JOSEFA MORENO BENAVIDES**  
Consumidora Financiera



**WILSON DIDIER SARMIENTO SÁNCHEZ**  
Apoderado de Scotiabank Colpatría S.A.



**JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ**  
Defensor del Consumidor Financiero

# T.C. 3131

1

## FORMATO PARA RECLAMOS DE COMPRAS Y/O AVANCE NO PERTENECE TARJETA DE CREDITO

Le agradecemos tener en cuenta para el diligenciamiento de este formato lo siguiente:

1. Diligenciar y firmar el formato de acuerdo a su solicitud anexando toda la documentación requerida en cada caso, de lo contrario no se podrá dar trámite a su solicitud

Una vez diligenciado el formato junto con la documentación deberá escanearlo y enviarlo a través de los siguientes canales:  
 correo electrónico [reclacomprati@colpatria.com](mailto:reclacomprati@colpatria.com) ó en nuestro chat a través de nuestra página de internet [www.colpatria.com/Servicio al cliente/Chat](http://www.colpatria.com/Servicio al cliente/Chat)

### REF. RECLAMACIÓN TRANSACCIONES TARJETA DE CRÉDITO

#### TIPO REQUERIMIENTO

1. COMPRA PERTENECE INTERNACIONAL  
 2. COMPRA PERTENECE NACIONAL  
 4. COMPRA NO PERTENECE NACIONAL  
 3. COMPRA SOBRE AVANCE COMPRA NO PERTENECE NACIONAL

DOCUMENTOS QUE DEBES ANEXAR	1	2	3	4	5	6
Fotocopia de la Tarjeta de Crédito o compromiso de destrucción de la misma	X	X	X	X	X	X
Copia del pasaporte completo incluyendo hojas en blanco ó Certificación laboral donde conste que no ha salido del país, si es independiente debe anexar certificado de emigración emitido por el Ministerio de Relaciones Exteriores	X		X			
En caso de extravió o hurto: Denuncia y bloqueo inmediato de la Tarjeta	X	X	X	X		
Formato Diligenciado	X	X	X	X	X	X

\*Compra Convenio: Hace referencia a los convenios especiales en establecimientos que le debiten recurrentemente de la tarjeta de crédito

Nota: Para cualquiera de los casos, si el cliente manifiesta que fue víctima de escopetamina debe anexar Certificado expedido por la EPS o Certificado expedido por medicina legal

- a. ¿Tuvo Contacto con el comercio?
- b. ¿Recibió llamadas en la que le ofrecieron productos o servicios?
- c. ¿Recibió Productos/Servicios?
- d. ¿Devolvió los Productos?
- e. ¿Anexó Guía - Como soporte de la devolución?
- f. ¿Reclamo ante el establecimiento?
- g. Me comprometo a no recibir producto alguno del establecimiento durante el periodo en que se realice el trámite de reclamación

AÑO 2016

SI	NO
X	
X	
X	
X	
X	
X	
X	

Observación: En caso de que haya recibido el producto debe realizar la devolución al establecimiento. La guía de devolución debe anexarla a la reclamación que realice ante nuestra entidad

Respetados Señores:

En el estado de cuenta de la Tarjeta de Crédito (objeto de reclamo) No. 3131 de la cual soy el titular, encuentro que la(s) TRANSACCIONES(s) que a continuación relaciono ha(n) sido facturada(s) y NO ha(n) sido realizada(s) por mí:

FECHA TRANSACCION	NOMBRE ESTABLECIMIENTO	VALOR TRANSACCION (en pesos)
11. mayo 2017	<del>WIPER BY</del>	\$ 15.724 =
16. mayo 2017		\$ 22.283 =
15. mayo 2017		\$ 8.398 =
19. mayo 2017		\$ 18.141 =
20. mayo 2017		\$ 29.073 = 29.073
23. mayo 2017		\$ 16.151 =
25. mayo 2017		\$ 22.667 =