SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

Señor
JUEZ 06 CIVIL MUNICIPAL DE ORALIDAD DE BOGOTA D.C.
E.S.D.

REF: EJECUTIVO DE BANCO DE OCCIDENTE S.A. contra CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ. No. 2020-511.

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO, mayor de edad y domiciliada en esta ciudad, identificada con la cédula de ciudadanía No. 52.032.544 de Bogotá, abogada inscrita y en ejercicio, con tarjeta profesional No. 88.662 del C.S.J., actuando como apoderada judicial de la señora CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ, identificada con la cédula de ciudadanía No. 60.364.069, conforme al poder que en legal forma me fue conferido, estando dentro del término procesal oportuno, mediante el presente escrito me permito descorrer el traslado para presentar excepciones perentorias, en los siguientes términos:

A LAS PRETENSIONES

Me opongo a todas y cada una de las pretensiones elevadas por el demandante ejecutante

A LOS HECHOS

AL PRIMERO: Es cierto que existe entre mi mandante y la parte actora una relación comercial derivada del contrato de leasing habitacional **para vivienda familiar** suscrito entre ellos en mayo del 2016. Así mismo es cierto que la entidad ejecutante le hizo la entrega del inmueble objeto del contrato base de esta acción a la aquí demandada.

AL SEGUNDO: Es cierto que el término del contrato es de 240 meses desde el 31 de mayo del 2016 al 31 de mayo del **2036 y no como lo afirma el actor en el libelo demandatorio, 2016**, así se evidencia en el contrato base de esa acción, no obstante ello, según manifiesta mi representada, el Banco demandante de manera unilateral, sin previo aviso, contrariando las características legales del contrato de leasing habitacional para vivienda familiar, entre ellas la bilateralidad, consensualidad, voluntad de ambas partes, incurriendo incluso en una práctica abusiva, a partir del mes de septiembre del año 2018 amplió el plazo pactado a 241 meses, sin que se reflejara en una disminución del canon mensual determinado en el contrato. (Anexo como sustento de lo que aquí se afirma, estados de cuenta de los meses de junio del 2018 aparece plazo 240 meses, septiembre y octubre del 2018 cambia 241 meses).

AL TERCERO: Es parcialmente cierto, pues si bien se han presentado retrasos en el pago del canon mensual, no es cierto que la locataria demandada adeude el canon del mes de septiembre del 2019, puesto que el día 01 de octubre del 2019 consignó a la cuenta destinada para el recaudo de los cánones de arrendamiento relacionados con el contrato de leasing que nos ocupa, la suma de CINCO MILLONES DE PESOS ($5.000.000.-) quedando pendiente por pagar respecto de dicha mensualidad, tan solo la suma de DOS MILLONES TREINTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS ($2.036.994.-).

Así mismo, con fecha 02 de octubre del 2019 consigna en la misma cuenta de recaudo, atrás indicada, la suma de DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QINIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($12.886.566.-), tal como consta en el soporte de pagos 2019 expedido por el mismo Banco demandante con fecha, con este pago se cubre el saldo del canon correspondiente al mes de septiembre del 2019, esto es la suma de $2.036.994, el TOTAL del canon de arrendamiento del mes de octubre del 2019 por valor de $7.036.994 y se hace un abono (anticipado) al canon correspondiente al mes de noviembre del 2019 por valor de $3.812.578.-

Es importante, resaltar para que su Señoría tenga conocimiento, que de conformidad con los estados de cuenta emitidos por el Banco demandante, se observa con claridad meridiana que el banco demandante, de los pagos realizados por la demandada la entidad financiera ejecutante, ha venido aplicando y descontando de manera abusiva, valores destinados al pago de **"otros conceptos"**, actuación que ha generado un perjuicio patrimonial a la demandada, respecto de los cuales la señora ACERO RAMIREZ en múltiples escritos radicados ante el banco y ante la empresa Cobroactivo S.A.S. ha solicitado aclaración sin que hasta la fecha de presentación de este escrito haya sido posible que la aquí demandada obtenga respuesta de fondo de ninguna de las dos entidades. (Anexo como soporte de lo firmado, comprobante de transacción por $5.000.000.-; documento de relación de pagos 2019 emitido por el banco y derechos de petición elevados por la demandada solicitando la aclaración de los conceptos descontados en sus pagos y/o cobrados por el demandante y su apoderada judicial para este proceso).

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

AL CUARTO: No es cierto**, teniendo en cuenta los abonos realizados por mi mandante y los cobros realizados por la ejecutante denominados por esta como "otros conceptos", el saldo por amortizar necesariamente tiene que disminuir. Es menester aclarar al Despacho que, no obstante.** La señora ACERO RAMIREZ en múltiples ocasiones ha solicitado al Banco ejecutante aclaración sobre los estados de cuenta emitidos por el ejecutante, el Banco NUNCA ha accedido a expedir una liquidación y/o estado de cuenta claro, inteligible y entendible para una persona que no es profesional en finanzas, economía u otra ciencia afín**.**

AL QUINTO: Es cierto, así consta en el contrato que el demandante redactó, en cuyo texto el Banco de Occidente dispuso tal renuncia por parte de la locataria hoy demandada.

En este punto de la demanda, es importante recalcar que la señora CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ, de manera reiterada, verbal presencial, telefónica y escrito por correos electrónicos, lleva varios meses solicitando a la entidad demandante, no sólo la aclaración de las cuentas y cobros que ésta, la demandante le viene realizando, la aplicación de pagos a otros conceptos que no han sido detallados ni clarificados por parte del Banco de occidente, sino también ha buscado canales de acercamiento y fórmulas de acuerdo que le permitan o bien nivelar sus obligaciones para con el banco, empero todo esta ha sido infructuoso por cuanto el demandante ora directamente, ora a través de sus apoderados ha cerrado las puertas a cualquier tipo de acuerdo pues las posibilidades que brindan para un arreglo son casi que imposibles de cumplir, ni siquiera han cumplido con las disposiciones gubernamentales que con ocasión a la pandemia Covid-19 ha establecido nuestro Gobierno nacional por medio de sus Decretos de Emergencia Sanitaria en cuanto tienen que ver con los alivios para los deudores financieros, lo que ha hecho más difícil para la señora Acero Ramírez cumplir a cabalidad con el pago de la acreencia en favor del demandante.

AL SEXTO: Es cierto, así consta en el contrato que el demandante redactó, en cuyo texto el Banco de Occidente impuso tal sanción.

AL SEPTIMO: Es cierto, por ministerio de la ley los contratos prestan mérito ejecutivo. Sin embargo, es debatible y así se procederá en el interior del presente asunto que mi representada adeude las sumas de dinero deprecadas por el banco ejecutante.

EXCEPCIONES DE MERITO

1.- **GENERICA:**

De conformidad con los preceptos del artículo 282 del código general del proceso cuando el Juez halle probados los hechos que constituyen una excepción deberá reconocerla oficiosamente en la sentencia.

2.- ABUSO DE LA POSICION DOMINANTE POR PARTE BANCO DE OCCIDENTE S.A.

Como bien lo afirma la doctrina jurídica: "Dentro de los elementos de la naturaleza del contrato de leasing están la bilateralidad, consensualidad y reciprocidad, empero la realidad que se nos presenta frente al contrato de leasing como a los diversos contratos que se realizan con entidades financieras es que terminan siendo contratos por adhesión, situación que obedece a que tanto los bancos en el desarrollo de sus actividades mercantiles frecuentemente suscriben contratos de prestación masiva los cuales, se utilizan indistintamente con diferentes personas en varios y futuros negocios por ser su contenido similar y uniforme generalmente en formularios o documentos idénticos o similares. Estos contratos responden además en la mayoría de los casos al concepto de contrato de adhesión, en estos contratos no hay un real acuerdo de voluntades, ya que una de las partes se adhiere a las condiciones previamente establecidas por la otra, sin que haya negociación individual, como en efecto ocurrió en el contrato que da ocasión al presente proceso.

Los contratos de adhesión, han sido definidos por la doctrina como aquellos en donde no confluye el acuerdo de voluntades y donde se encuentran condiciones y clausulas preestablecidas, como consecuencia que una de las partes las redacta y la otra debe aceptarlas en su integridad". (RODRIGUEZ AZUERO, Sergio, Contratos Bancarios su significación en América Latina, Editorial Legis, 5 Edición, pág. 115).

Igualmente, la ley 1328 del 2009 en su artículo 2, literal f) los ha definido como: "Contratos de adhesión: Son los contratos elaborados unilateralmente por la entidad vigilada y cuyas cláusulas y/o condiciones no pueden ser discutidas libre y previamente por los clientes, limitándose estos a expresar su aceptación o a rechazarlos en su integridad"

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

Los contratos de leasing habitacional para vivienda familiar son un ejemplo típico de los contratos de adhesión, puesto que es un contrato ya establecido y son de prestación masiva, con pequeñas variaciones en cada caso, pero que en su esencia son los mismos.

La relación que se crea entre las dos partes en el desarrollo de un servicio financiero es, por principio, asimétrica por cuanto una de las partes, la institución financiera, conoce en mejor forma el mercado, los riesgos y el régimen jurídico de la operación. Adicionalmente, en su condición de proveedor de servicios en forma masiva, la institución financiera establece sus relaciones jurídicas a través de esquemas contractuales previamente elaborados, no sujetos a discusión o modificación. Generalmente el cliente sólo puede aceptar el producto o servicio en los términos o condiciones en que es ofrecido o rechazarlo. Es claro entonces que existe una desigualdad en el conocimiento del negocio entre las entidades que ofertan el servicio del leasing habitacional y el consumidor financiero quien solamente puede decidir si se adhiere o no a lo previamente establecido y quien frente a la necesidad que tiene de obtener la financiación, termina por aceptar el documento (contrato) que ha sido previamente elaborado por la entidad vigilada, muchas veces, sin siquiera entender plenamente los compromisos que adquiere.

Es evidente que las entidades financieras, como es el caso de la demandante, ejercen la posición dominante ante los consumidores financieros, puesto que son ellas las que fijan las condiciones en que prestan sus servicios, sobre la posición dominante de las entidades financieras también se ha pronunciado la Corte en su sentencia T- 534 de 2013 la cual en su parte pertinente dice así:

"Para la Corte es claro que las entidades bancarias tienen una posición dominante frente a los usuarios del sistema financiero. En efecto, son ellas quienes fijan los requisitos y condiciones de los créditos, tasas de interés, sistemas de amortización etc. Son ellas las depositarias de la confianza pública por el servicio que prestan, y sus actos gozan de la presunción de veracidad por parte de los clientes. (Sentencia T-534 de 2013, Corte Constitucional. MP Jorge Ignacio Pretelt Chaljub, Expediente T-2.076.439, sentencia del 14 de agosto de 2013).

La posición dominante que ha ejercido el demandante respecto a la demandada, ha generado como resultado que la demandante haya incurrido en prácticas abusivas en una contundente violación a los preceptos del artículo 11 de la ley 1328 del 2009, adicionada por la circular externa No. 039 del 2011 de la superintendencia Financiera y reglamentada parcialmente por el artículo 12 del Decreto 2373 del 2010, en el contrato de leasing materia de este proceso, el demandante ha incurrido en prácticas abusivas, contempladas en el numeral 10.2 de la circular externa 039 del 2011 antes mencionada, norma que en su parte pertinente reza: "…10.2. Otras cláusulas abusivas a) Cláusulas que autorizan a la entidad vigilada para cobrar por servicios no prestados por el cumplimiento de las prestaciones propias del contrato que no impliquen un servicio adicional. Son ejemplos de este tipo de cláusulas las siguientes: … - Las que disponen que las entidades vigiladas podrán realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática y sin realizar gestión alguna encaminada a realizar dicha labor…"

De igual manera, el numeral 10.3 ha previsto que constituyen prácticas abusivas:" … 10.3. Prácticas abusivas Además de las previstas en el artículo 12 de la Le y 1328 de 2009 y haciendo uso de las facultades consagradas en el literal d) de la misma disposición, se consideran prácticas abusivas las siguientes: …- Redactar los contratos con letras ilegibles y difíciles de leer a simple vista… - Realizar cobros por concepto de gastos de cobranza de manera automática. - Cobrar al consumidor financiero por servicios o productos, sin que exista conocimiento previo, autorización o consentimiento expreso de este. - Obligar a los consumidores financieros a declarar que conocen y aceptan los reglamentos, sin haberlos entregado o puesto a su disposición. (SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA TI TULO I – C APÍTULO SEXTO Página 39-18 Reglas sobre Competencia y Protección al Consumidor Financiero Circular Externa 039 de 2011 septiembre de 2011).

En el sub-lite, la entidad ejecutante de manera unilateral ha descontado de los pagos y abonos realizados por mi mandante a partir del mes de septiembre del 2018 la suma de **DIECIOHO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($18.336.466.-)** la cual han abonado a un ítem que la misma demandante ha denominado "**otros conceptos"** los cuáles pese a que la señora demandada en reiteradas oportunidades, desde el 19 de febrero del 2019 ha venido solicitándole al Banco demandante por medio de diferentes derechos de petición, se sirva explicarle a qué corresponde este rubro, hasta la actualidad el banco no ha emitido respuesta alguna que dilucide y detalle qué significa y a qué corresponde tales cobros.

A más de ello, en las cuentas de cobro emitidas por el Banco de Occidente es constante y reiterativo el cobro de tal rubro que el banco ha denominado **"otros conceptos"** y que en la actualidad, según documento de cobro remitido a mi mandante por el demandante directamente y a través de su apoderada judicial Cobroactivo S.A.S., asciende a la suma de $28.477.208 (anexo estado de cuenta con corte a Noviembre del 2020) por cuanto que tal rubro no se contempla en el contrato de leasing y tampoco son acompañados de soporte documental alguno que lo justifique.(anexo derecho de petición de fecha 19 de febrero del 2019, con sello de recibido del Banco de Occidente adiado 20 de febrero del 2019).

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.
En documento adiado 03 de Junio del 2020 intitulado "LIQUIDACION DE CONTRATO DE ARRENDAMIENTO" expedida por el Banco de Occidente, relacionan un cobro con cargo a la aquí demandante por valor de $28.809.323.- el cual han denominado "Diferido", concepto que a pesar de los derechos de petición elevados por la señora ACERO RAMIREZ no ha sido debidamente aclarado por el banco demandante, como tampoco ha aclarado a qué corresponde la suma de $23.245.976.- que el banco denomina " Saldo a cargo liquid" sic.

Posteriormente, con fecha Julio 14 del 2020 la apoderada judicial del banco demandante sociedad Cobroactivo S.A.S:, hace llegar a mi representada una carta remisoria, que contienen una respuesta frente a oferta de pago elevada por mi representada y en la relación de rubros cobrados por ellos y adeudados por la hoy demandada, relacionan la suma de $29.268.946 y la denominan **"otros cargos y seguros"** sin que discrimen a qué corresponde los "otros cargos" y cuál es la cuantía que supuestamente se adeuda por seguros.

Luego, en misiva de data 16 de septiembre del 2020, que la empresa Cobroactivo S.A.S. apoderada judicial del demandante para el presente proceso, remite a la señora ACERO RAMIREZ en la cual relaciona nuevamente los rubros que presuntamente adeuda mi representada, sorprendentemente aparece descrito entre otros la suma de $5.510.381 los cuales han denominado **"otros cargos y seguros"**, afirmamos que sorprendentemente por cuanto que entre Julio y septiembre sin haber mediado abono alguno tal rubro se reduce en la suma de $23.758.565.-, empero al parecer en realidad no es que se reduzca la obligación, sino que nuevamente de manera arbitraria, unilateral, abusiva y sin comunicación alguna para la locataria aquí demandada, el banco de occidente muto proprio lo aplica a los intereses corrientes presuntamente adeudados.

Las entidades autorizadas para operar leasing habitacional deben abstenerse de realizar conductas que conlleven a afectar el equilibrio contractual y den lugar a abuso de la posición dominante, si la entidad vigilada llegara a incurrir en alguna de estas prácticas se entenderá como cláusulas no escritas, ley 1328 del 2009 artículo 7.

3. **ENRIQUECIMIENTO SIN JUSTA CAUSA POR COBRO DE DINEROS NO CONTRATADOS.**

Nuestra legislación comercial tiene prohibido el enriquecimiento sin justa causa, es por ello que el artículo 831, ordena: "…Nadie podrá enriquecerse sin justa causa a expensas de otro…". La Corte Constitucional en sus sentencias sobre el tema ha precisado que la figura del enriquecimiento sin justa causa opera cuando, sin que exista causa jurídica para ello, un patrimonio se ve incrementado a expensas de otro y en torno a ello, se han establecido unos requisitos para que se configure un enriquecimiento injusto, los cuales se encuentran descritos en la sentencia T-401 de 1996, así:
• Enriquecimiento o aumento del patrimonio
• Un empobrecimiento correlativo al otro
• Que el enriquecimiento se haya producido sin causa, es decir sin fundamento jurídico.

En el presente asunto, se ha configurado el enriquecimiento sin justa causa en favor del demandante por cuanto que, desde septiembre el 2018 ha cobrado y recaudado diferentes sumas de dinero que no corresponden a lo plasmado en el contrato, ni a la recuperación del dinero desembolsado como capital con ocasión del contrato de leasing base de esta acción judicial, ni a los intereses corrientes o componente financiero, tampoco a los costos de las primas de seguros exigidas por el demandante y ni siquiera a los intereses moratorios que los retrasos en el pago hayan podido causar.

Los dineros cobrados y recaudados por el demandante han sido denominados por éste como "otros conceptos", los cuales no se allanan a lo estipulado en el contrato de leasing, mismos que en cuantía de **DIECIOHO MILLONES TRESCIENTOS TREINTA Y SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($18.336.466.-)** han sido sufragados por la aquí demandada ocasionando con ello un detrimento al patrimonio de ésta y un incremento en el patrimonio del banco.

El espíritu del legislador al crear el contrato de leasing habitacional fue de **FACILITAR** el acceso de los ciudadanos usuarios del sistema financiero para la compra de vivienda, pero es patente que con el contrato elaborado por el demandante, cuyas condiciones fueron impuestas por él se ha obligado a mi mandante al pago de una suma de dinero que nada tiene que ver con la inversión que realmente hiciera el banco demandante (préstamo para compra de vivienda) y menos aún tiene correspondencia con la finalidad del leasing.

Es bien sabido que una de las características del contrato de leasing es, que como contraprestación el locatario se obliga a pagar un canon en favor de la entidad que financia la compra del bien y que ha sido una práctica que dicho canon conlleve una amortización a capital y un componente financiero, que no es otra cosa que intereses corrientes, a fin de que se garantice a la entidad no solo el recaudo de la inversión, sino que esa inversión no pierda poder adquisitivo,

hasta ahí es entendible, pues bien sabemos que el financiamiento (préstamo) es el principal objeto social de esta clase de empresas, que persiguen un lucro.

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

Empero, lo que no es legal es que, a través de las figuras contractuales avaladas por nuestra legislación, las entidades dedicadas a la financiación de proyectos de los usuarios financieros, aumenten su patrimonio a costa del detrimento del patrimonio del cliente, entendiendo por éste al ciudadano que ante la falta de recursos económicos acude a estas compañías con el objetivo de alcanzar sus sueños en este caso la adquisición de un bien inmueble.

En este particular caso, el canon fijado, **que no convenido**, por la demandante fue una mensualidad fija que incluye un componente financiero y/o interés corriente cuya tasa es muy distinta a las tasas de interés que para tales efectos dicta el gobierno nacional. Por ello, de manera audaz el sector financiero echa mano del contrato de leasing donde los réditos se pueden fijar en cuantías muy superiores a las que regulan el crédito de vivienda. Es así que, mientras un usuario financiero que adquiere un crédito de vivienda paga un interés de aproximadamente el 1.0% mes vencido, ese mismo usuario financiero si lo que firma es un leasing habitacional puede pagar fácilmente intereses a una tasa del 12.06% mes vencido, como ha ocurrido con la señora Acero Ramírez lo cual se observa en el texto del documento contractual que es la base de este litigio. Lo cual conlleva a que existe nuevamente un incremento patrimonial desmedido e injusto en el capital del demandante y un detrimento o empobrecimiento igualmente injusto respecto del patrimonio de la demandada,

Es patente entonces que, en el presente asunto el patrimonio de la ejecutante se ha incrementado de manera desbordada, por el cobro y recaudo de dineros que corresponden a la esencia del contrato de leasing que vincula a las partes en esta Litis.

En correlación a ello es patente también el empobrecimiento que ha sufrido y está sufriendo mi representada al tener que pagar sumas de dinero cobradas muto proprio por el demandante que no corresponden a las derivadas propiamente tal del contrato base de este proceso, que reitero no fueron convenidas entre las partes, sino que, por estar ante un contrato de adhesión fueron impuestas por la entidad financiera que constituye la parte activa de este litigio.

Es evidente que no existe justificación jurídica alguna que sustente el incremento patrimonial por parte de la demandante y el detrimento patrimonial de la demandada.

En conclusión Señor Juez, nos encontramos frente a un claro caso de enriquecimiento sin justa causa, que amerita no sólo que se devuelva a mi cliente los dineros pagados en exceso, sino, además sancionar a la entidad demandante pues por estar sujeta a la vigilancia de la Superfinanciera debe atenerse no solo a las normas nacionales y legales vigentes sino también a los preceptos fijados por dicha Superintendencia en sus resoluciones y circulares, preceptos dentro de los cuales se halla el contratar y/o prestar sus servicios financieros de manera equilibrada cuidando que sus usuarios no se afecten negativamente, lo que obviamente en este caso no se cumplió, por lo que desde ahora solicitamos al Despacho que en el evento de declarar la prosperidad de esta excepción se dé aplicación artículo 72 de la ley 45 de 1.990.

4.- **EXCEPCION DE ABUSO DEL DERECHO**

“El ejercicio de los derechos debe encaminarse a satisfacer intereses racionales y; por lo tanto, debe realizarse en una forma seria y legítima. Cuando el titular ejerce su derecho contrariando el espíritu y la finalidad de él como consec**uencia** ocasiona perjuicios a los demás… se prohíbe ejercer los derechos en sentido contrario a su normal contenido, y quien viola esta regla abusa de ellos…” (*ARTURO VALENCIA ZEA. DERECHO CIVIL TOMO III. DE LAS OBLIGACIONES. PAGINAS 291*)

El numeral 1 del artículo 95 de nuestra Carta Política consagró el deber de toda persona de respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.

En el presente proceso, la parte actora ha incurrido en clara violación al precepto Constitucional citado, pues ha ejercitado de manera abusiva su derecho prestamista de dinero del sector financiero al cobrar sumas que sobrepasan de la suma real por ésta prestada a la aquí demandada.

Ha abusado de su derecho al descontar muto proprio, sumas de dinero de los abonos realizados por la locataria, para el supuesto pago de **“otros conceptos”; “Diferido”, “otros cargos”,** etc, cuya causación no fue aceptado voluntariamente por mi mandante y que tampoco consta en el contrato de leasing habitacional firmado por mi representada.

De igual manera, la parte actora ha venido cometiendo actos de abuso del derecho por cuanto que, ha sido renuente a explicar de manera clara, detallada, y fácilmente comprensible la forma que en qué el demandante elabora las liquidaciones y estados de cuenta expedido a mi mandante, pese a que ella en uso de sus derechos legales y constitucionales lleva año y diez meses pidiendo la

aclaración de las cuentas con la debida explicación de los rubros que componen cada cobro realizado por el banco demandante en cabeza de la hoy demandada.

5.- COBRO DE LO NO DEBIDO POR HABERSE PAGADO ALGUNOS CANONES RELACIONADOS POR EL DEMANDANTE COMO NO CANCELADOS.

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

Como lo manifesté en la respuesta al hecho SEGUNDO del libelo demandatorio, la señora CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ, si se ha retrasado en el pago de algunos cánones de arrendamiento, empero no de la forma ni desde la época que afirma el demandante.

Afirma el actor que la señora ACERO RAMIREZ no ha pagado para el momento de la radicación de la demanda, inicios del actual calendario los cánones de arrendamiento causados desde el mes de septiembre del 2019, manifestación que riñe con la verdad como se demuestra con las documentales que adoso a este escrito exceptivo, pagos que relaciono a continuación:

- Octubre 01 del 219 la suma de CINCO MILLONES DE PESOS ($5.000.000.-).
- Octubre 02 del 2019, DOCE MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS ($12.886.566.-).
- Septiembre 29 del 2020, la suma de TRES MILLONES DE PESOS ($3.000.000.-)-
- Diciembre 04 del 2020, la suma de VEINTE MILLONES DE PESOS ($20.000.000.-)

En consecuencia, es claro que la demandada no adeuda los cánones, relacionados en los hechos del libelo demandatorio, como también es claro que dichos pagos los ha recibido la parte actora y hasta la fecha de este escrito no los ha reportado al Despacho como lo ordena el artículo 37 de la ley 1123 del 2007.

Así mismo existe claridad en cuanto a que la entidad demandante ha recibido los pagos realizados por mi representada y sobre los mismos ha descontado valores no debidos por mi mandante a saber:

- Valores correspondientes a **"otros conceptos"** descontando de los abonos efectuados por la señora Acero Ramírez conceptos distintos a los que componen el canon fijado en el contrato de leasing que origina este litigio.

Colorario de lo anterior, solicito comedidamente al Señor Juez, se declare la prosperidad de las excepciones y, se denieguen todas y cada una de las pretensiones de la demanda.

PRUEBAS DE LAS EXCEPCIONES

Con el respeto de siempre solicito al señor Juez se sirva decretar y tener en cuenta los siguientes medios de prueba:

DOCUMENTALES:

1.- Estado de cuenta del mes de junio del 2018 aparece plazo de 240 meses.

2.- Estado de cuenta del mes de septiembre del 2018 para demostrar que el demandante de manera unilateral e inconsulta modifica el plazo ampliándolo en un mes, quedando en 241 meses, pero este cambio no reporta beneficio para la demandada por cuanto no se reduce el valor del canon mensual a pagar.

3.- Estado de cuenta del mes de octubre del 2018 para demostrar que el demandante de manera unilateral e inconsulta modifica el plazo ampliándolo en un mes, quedando en 241 meses, pero este cambio no reporta beneficio para la demandada por cuanto no se reduce el valor del canon mensual a pagar.

4.- Soporte de transacción, consignación de fecha 01 de octubre del 2019 por valor de $5.000.000.- en favor del demandante y como abono al contrato de leasing No. 180-112351 base de esta acción judicial.

5.- Relación de pagos del año 2019 expedida por el Banco de Occidente, en el que se evidencian los pagos realizados por mi representada respecto del contrato de leasing No. 180-112351 base de esta acción judicial, el día 02 de octubre del 2019, por valor de $12.886.566.-

6.- Soporte de transacción, consignación de fecha 29 de septiembre del 2020 por valor de $3.000.000.- en favor del demandante y como abono al contrato de leasing No. 180-112351 base de esta acción judicial.

7.- Soporte de consignación realizada al Banco de Occidente por valor de $20.000.000.

8.- Derechos de petición elevados por la señora CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ, en las siguientes fechas:

- Febrero 19 del 2019, mediante el cual la señora ACERO RAMIREZ solicita al Banco de Occidente se sirva aclarar las cuentas emitidas por el banco, explicando a qué corresponde el cobro de "otros conceptos" realizado por el demandante.
- 29 de abril del 2020 (correo electrónico) mediante el cual solicita explicación de las cuentas – sin respuesta hasta la fecha.
- 20 de mayo del 2020 ratifica la solicitud de aclaración de cuentas – sin respuesta

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.

- 28 de mayo del 2020 correo directo a la señora Leidy Beltrán solicitando explicación de cuentas y autorizando entrega de respuesta a la señora María Zoraida Ramírez de Acero – El 01 de junio del 2020 la señora Beltrán me envía correo electrónico solicitando el envío del número de mi cédula como requisito para dar respuesta
- 01 de junio del 2020 le envío el número de mi cédula a fin de cumplir con su requisito- El día 02 de junio del 2020 la señora Leidy Beltrán me envía otro correo manifestando que la cédula no sirve y que le envíe el poder firmado y autenticado para poder brindar la información
- El mismo 02 de junio del 2020 ya un poco molesta con las evasivas del banco y ahora de Cobro activo le indico a la señora Beltrán que me parece me están dando vueltas y que si no le pueden dar la información requerida a mi apoderada, me la envíen directamente a mí al correo registrado en el banco, que es el que siempre he manejado, e insisto en cuanto a que me aclaren cuentas y me den una opción de acuerdo de pago. – 04 de Junio anterior me llega un correo de comuncaciones@bancooccidente.com.co al cual le anexan un documento intitulado "LIQUIDACION CONTRATO DE ARRENDAMIENTO", firmado por la señora Ingrid Tatiana Hernández Pardo, gestora de la unidad de gestión de reclamos y el señor Rodolfo Góngora Blanco, esta liquidación contiene las mismas inconsistencias respecto de las cuales yo desde abril estoy pidiendo aclaración.
- El 11 de junio del 2020 envié un derecho de petición solicitando me aclaren las inconsistencias de la liquidación recibida el día 04 del mismo año- Ese mismo día acusan recibo de mi correo y el 18 de junio servicio al cliente del Banco de occidente me informa el número de radicado que es el 10614583 pero hasta la fecha no he recibido la respuesta de fondo a mi solicitud.
- 02 de Julio del 2020, nuevamente envío un derecho de petición a comunicaciones@bancooccidente.com.co;servicio@bancodeoccidente.com.co; losorioy@bancodeoccidente.com.co;info@cobroactivos.com.co; leidy.beltran@cobroactivo.com.co, esta vez elevo una propuesta de pago concreta. – El 03 de Julio del 2020, comunicaciones banco de occidente acusa recibo y asigna número de radicación 10669806- el 21 de agosto pasado, siendo las 11:58pm, mediante mensaje de texto enviado al teléfono de mi apoderada el Banco de Occidente le indica que existe una respuesta al radicado 10669806 y que llame a la línea de atención al cliente. Al llamar a la línea de atención la persona que atendió a mi apoderada le dijo que, si había una respuesta pero que ella, la empleada del banco no tenía acceso a esa respuesta y generó una PQR para que enviaran dicha respuesta a mi correo electrónico. El 25 de agosto inmediatamente anterior, recibí en mi correo electrónico de parte de comunicaciones@bancodeoccidente.com.co respecto del radicado 10669806 una misiva en la que adjuntaban una propuesta de pago, vale la pena resaltar que el documento adjunto estaba fechado del 14 de Julio del 2020, pero que en realidad fue puesta bajo mi conocimiento sólo hasta el día 25 de agosto, como lo he manifestado y que la misma no contenía la información exacta debido al paso de los días (más de un mes).
- 29 de Julio 2020, en vista que ha pasado mucho tiempo y no he recibido respuesta de fondo a mis peticiones, procedo a enviar un derecho de petición a la defensoría del cliente financiero del banco de occidente informando sobre mis peticiones a ustedes y su no respuesta.
- 24 de septiembre del 2020, solicitando respuesta concreta, de fondo a las peticiones anteriores

9.- Liquidación de Contrato de Arrendamiento elaborada y expedida por el banco demandante con fecha 03 de junio del 2020 en el que se evidencia cobros diferentes a los que contempla el contrato de leasing motivo de esta demanda judicial, tales como "Saldo a cargo liquid" sic por $23.245.976 y, "Diferido" por valor de $28.809.323.-

10.- carta remisoria de fecha 14 de Julio del 2020 emitida por Cobroactivo S.A.S. en la que relacionan las sumas adeudadas y en entre esa relación se observa "otros cargos y seguros" por valor de $29.268.946.-

11.- Carta remisoria de fecha 16 de septiembre 2020 emitida por Cobroactivo S.A.S. en el que se relacionan "otros cargos y seguros" $5.510.381 y como Intereses corriente $74.492.895.-

12.- Estado de cuenta emitido por el Banco demandante con corte a noviembre del 2020 en el que es patente que el banco demandante cobra a la demandada por "otros conceptos" la suma de $28.477.208.-

13.- Cuadro explicativo en Excel a fin de mostrar al Despacho de manera discriminada y detallada los dineros que por **"otros conceptos**" ha cobrado y recaudado el Banco demandante.

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
ABOGADA - ESPECIALISTA EN DERECHO DE FAMILIA
CARERRA 7 No. 17-01 oficina 724A celular 315-3979249 / 3425690
e-mail: sandralvis@hotmail.com
BOGOTA D.C.
TESTIMONIALES

Con la finalidad de probar los antecedentes del contrato, las prácticas abusivas por parte de la ejecutante, solicito a su Despacho se sirva fijar fecha y hora para escuchar en declaración sobre todo cuanto le conste en relación con las presentes excepciones, a la señora ZORAIDA RAMIREZ DE ACERO, mayor de edad y plenamente capaz de declarar, identificada con la cédula de ciudadanía No. 37.241.468 de Bogotá, quien puede ser notificada por mi intermedio o a través de comunicación telegráfica en la calle 52 B No. 4-20 de esta ciudad, quien actuando como apoderada general de la señora Carolina Alexandra Acero Ramírez ha sostenido conversaciones tanto con funcionarios del Banco demandante como con funcionaros de su apoderada judicial Cobroactivo S.A.S. a fin de que se le aclaren las cuentas y rubros cobrados y también con miras a llegar a un acuerdo de pago.

Las demás que su señoría considere necesarias, conducentes y pertinentes.

FUNDAMENTOS JURIDICOS

Artículo 95 numeral 1 de nuestra Carta Política; Artículos 1562 y 2235 del C. Civil; Arts. 77 s.s.; 422 s.s. del C. G del P.; Arts. 831 y 886 del C. del Co.; ley 1328 del 2009 artículo2 literal f; Ley 1123 del 2007 artículo 37; Decreto 2373 del 2010 artículo 12; Decreto 913 de 1.993, Circular externa No. 051 del 2001 de la Superfinanciera; Circular externa de la Superfinanciera No. 039 del 2011 numerales 10.1.2., 10.2 y 10.3 y, demás normas concordantes aplicables al presente asunto.

NOTIFICACIONES

Téngase en cuenta para efectos de notificaciones las direcciones aportadas con el líbelo demandatorio.

La suscrita Apoderada recibirá notificaciones en la secretaría de su Despacho o en mi oficina de abogada ubicada en la carrera 7 No. 17-01 Oficina 724 de esta ciudad, celular 315-3979249, e-mail: sandralvis@hotmail.com.

Atentamente,

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
C.C. No52.032.544 de Bogotá
T.P. No. 88.662 del C.S.J.

Señor
JUEZ SEXTO CIVIL MUNICIPAL EN ORALIDAD DE BOGOTA D.C.
E. S. D.

REF: EJECUTIVO No. 2020-00511 de BANCO DE OCCIDENTE S.A. contra CAROLINA ACERO RAMIREZ.

CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C., identificada con la cédula de ciudadanía No.60.364.069, en mi condición de demandada dentro del proceso de la referencia, por este escrito manifiesto al Señor Juez, que confiero poder especial, amplio y suficiente a la doctora SANDRA BIBIANA ALVIS CANO, mayor de edad, vecina de esta ciudad, abogada en ejercicio, identificada con la Cédula de Ciudadanía No. 52.032.544 de Bogotá, e inscrita con la Tarjeta Profesional No. 88.662 del C. S. de la J., para que en mi nombre y representación conteste la demanda y presente excepciones y en general ejerza la defensa de mis derechos e intereses hasta la finalización del referido proceso.

Mi apoderada queda facultada en general conforme al artículo 77 del C. G. del P. y las facultades especiales de conciliar, recibir, transigir, desistir, sustituir, reasumir el presente mandato, presentar excepciones, incidentes, recursos y, en general adelantar todas los trámites y diligencias pertinentes y necesarias en defensa de mis derechos.

Sírvase señor Juez, reconocer personería jurídica a la doctora ALVIS CANO en los términos y para los efectos del presente poder, quien tiene su domicilio profesional en la ciudad de Bogotá D.C, en la carrera 7 No. 17-01 oficina 724, dirección electrónica : sandralvis@hotmail.com. Teléfono de contacto 315-3979249.

Atentamente,

CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ
C.C. No. 60364069
Dirección: Calle 52B #3C-20
Teléfono:3106805442
Correo electrónico: Alexandra_acero@hotmail.com
Manifiesto Que no estoy inscrita ante la Cámara de Comercio.

Acepto

SANDRA BIBIANA ALVIS CANO
C.C. No. 52.032.544 de Bogotá
T.P. No.88.662 del C. S. de la J.

Banco de Occidente
NIT. 890.300.279-4

Estado de Cuenta - Leasing Habitacional

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A Ñ 4 - 37
Bogotá D.C. -Cmarca

(415)7709998000834 (8020)180112351603640691

CONTRATO No.	180-112351
No. CANON(ES) A CANCELAR	2
FECHA DE CORTE	2018/06/13
FECHA LIMITE DE PAGO	INMEDIATO

INFORMACION GENERAL DEL CREDITO

VALOR DEL CONTRATO	PLAZO PACTADO (MESES)	CANONES PAGADOS	CANONES PENDIENTES	PLAZO RESTANTE	CANONES EN MORA	TASA INTERES PACTADA E.A.	TASA INTERES FACTURADA E.A.	TASA COBERTURA
874.781.000	240	23	217	214	1	10,20	10,20	0,00

COTIZACION DE LA UVR A LA FECHA LIMI.PAGO	VALOR ASEGURADO DEL ACTIVO	SALDO TOTAL CONTRATO A LA FECHA DE CORTE	
		PESOS	UVR
0,0000	0	717.664.402	0,0000

FECHA DEL ULTIMO PAGO	
2018/05/10	
INFORMACION DE LOS MOVIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PAGO ANTERIOR	
DISCRIMINACION	PESOS / UVR
Valor Amortización	1.195.014 / 0,0000
Componente Financiero	5.841.980 / 0,0000
Interés de Mora	27.547 / 0,0000
Seguro de Vida	489.022
Seguro Incendio/Terremoto	141.072
Seguro Contenidos	0
Seguro de Desempleo	0
Honorarios	0
Gastos Judiciales	0
Otros conceptos	0
Vr.cuotas recib. por anticip.	0
TOTAL PAGADO	7.694.635 / 0,0000
Componente Fin. Cobert *	0 / 0,0000

SISTEMA DE AMORTIZACION	Variable a capital

INFORMACION DEL PROXIMO CANON A PAGAR		
DISCRIMINACION	PESOS	UVR
Valor Amortización	2.419.241	0,0000
Componente Financiero	11.654.747	0,0000
Interés de Mora	91.170	0,0000
Seguro de Vida	903.001	0,0000
Seguro Incendio/Terremoto	282.306	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros conceptos	0	
Vr.cuotas recib. por anticip.	0	
TOTAL A PAGAR	15.350.465	0,0000
Componente Fin. Cobertura *	0	

CLIENTE

*La cobertura va dirigida únicamente a intereses corrientes

Dando cumplimiento a la ley 1266 de 2008 de Habeas Data, Banco de Occidente reporta mensualmente a las centrales de información autorizadas al comportamiento en el pago de los créditos de sus clientes incluyendo tanto el reporte oportuno como el de los retardos. La Permanencia de la información registrada en las Centrales de Riesgo es administrada por cada entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información.

1. Pagos: Oficinas, Botón PSE en Página Web (pestaña Vivienda),Débito automático a Cta. AFC/Ahorro/Corriente, Página Web en zona transaccional de Banca Personas/inscribiendo el pago (aplica a Leasing).2. El subsidio a la tasa del Gobierno (para obligaciones que lo tengan) finaliza por: pago anticipado de la obligación, mora consecutiva de 3 cuotas,cuotas, petición de deudores, cesión de la obligación por parte del cliente, reestructuración de la obligación que aumente los montos/saldoo ampliación/aceleración del plazo.

Si su extracto presenta saldo en mora, por favor comuníquese con nuestro Departamento de Cobranza al buzón C&Cobranza@bancodeoccidente.com.co o a la línea de atención personalizada de Cobranza en Bogotá 2882699 o a nuestras líneas gratuitas 01800522626 o desde operador celular claro, Movistar, Tigo y Uff en Colombia marcando el #626.
Cualquier inconformidad con este extracto favor comunicarla a la Revisoría Fiscal KPMG LTDA, al A.A. 2098 de Cali. Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede enviar comunicación escrita a Lina María Zorro Cerón a la Carrera 7 No. 71-52 Torre A Piso 8 en Bogotá, Tel 3265000 Ext 15318,15311 fax 3121024 defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

Junio

Banco de Occidente
NIT. 890.300.279-4
(415)7709998000834 (8020)180112351603640691
ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A Ñ 4 - 37
Bogotá D.C. -Cmarca

CONTRATO No.	180-112351		
CIUDAD	FECHA DEL PAGO		
	AÑO	MES	DIA

	TIPO DE PAGO
	1- ABONO CANON(ES)
	2- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR CANON
	3- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR PLAZO

DETALLE DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
		$
		$
		$

BANCO

VALOR PAGADO	
TOTAL CHEQUES	$
TOTAL EFECTIVO	$
TOTAL A PAGAR	$

FTP-COL-042

Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente
NIT : 890.300.279-4

Estado de Cuenta - Leasing Habitacional

CONTRATO No.	180-112351
No. CANON(ES) A CANCELAR	2

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.
5498 1/1

FECHA DE CORTE	2018/09/11
FECHA LIMITE DE PAGO	INMEDIATO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CREDITO

VALOR DEL CONTRATO	PLAZO PACTADO (MESES)	CANONES PAGADOS	CANONES PENDIENTES	PLAZO RESTANTE	CANONES EN MORA	TASA INTERÉS PACTADA (E.A.)	TASA INTERÉS FACTURADA (E.A.)	TASA COBERTURA
874.781.000	241	26	214	212	1	10,20	10,20	0,00

COTIZACIÓN DE LA UVR A LA FECHA LIMITE DE PAGO	VALOR ASEGURADO DEL ACTIVO	SALDO TOTAL CONTRATO A LA FECHA DE CORTE	
		PESOS	UVR
0,0000	0	714.020.775	0,0000

FECHA ULTIMO PAGO	SISTEMA DE AMORTIZACIÓN
2018/07/31	Variable a capital

INFORMACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PAGO ANTERIOR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	1.224.386	0,0000
Componente Financiero	5.812.608	0,0000
Interés de Mora	0	0,0000
Seguro de Vida	481.545	
Seguro Incendio / Terremoto	110.768	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	0	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
TOTAL PAGADO	7.629.307	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

INFORMACIÓN DEL PROXIMO CANON A PAGAR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	2.478.703	0,0000
Componente Financiero	11.595.285	0,0000
Interés de Mora	82.824	0,0000
Seguro de Vida	902.482	
Seguro Incendio / Terremoto	221.536	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	3.541.561	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
TOTAL A PAGAR	18.822.391	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

***La cobertura va dirigida únicamente a intereses corrientes**

Dando cumplimiento a la ley 1266 de 2008 de Habeas Data, Banco de Occidente reporta mensualmente a las centrales de Información autorizadas el comportamiento en el pago de los créditos de sus clientes incluyendo tanto el reporte oportuno como el de los retardos. La permanencia de la información registrada en las Centrales de Riesgo es administrada por cada entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información.

1. Pagos: Oficinas, Botón PSE en Página Web (sección Vivienda), Débito automático a Cuenta AFC/Ahorro/Corriente, Página Web en zona transaccional de Banca Personas/inscribiendo el pago (aplica a Leasing). 2. El subsidio a la tasa del Gobierno (para obligaciones que lo tengan) finaliza por: pago anticipado de la obligación, mora consecutiva de 3 cuotas, petición de deudores, cesión de la obligación por parte del cliente, reestructuración de la obligación que aumente los montos/saldos o ampliación/aceleración del plazo.

Si su extracto presenta saldo en mora, por favor comuníquese con nuestro Departamento de Cobranza al buzón C&Cobranza@bancodeoccidente.com.co o a la línea de atención personalizada de Cobranza en Bogotá 2882699 o a nuestras líneas gratuitas 018000522626 o desde operador celular Claro, Movistar, Tigo y Uff en Colombia marcando el #626. **Cualquier Inconformidad con este extracto favor comunicarla a la Revisoría Fiscal KPMG LTDA, al A.A. 2098 de Cali. Si desea dirigirse al Defensor del Consumidor Financiero, puede enviar comunicación escrita a Lina María Zorro Cerón a la Carrera 7 No. 71 -52 Torre A Piso 8 en Bogotá, Tel. 3265000 Ext. 15318, 15311 Fax. 3121024 defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co**

Banco de Occidente

(415)7709998000834(8020)180112351603640691

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

CONTRATO No.	180-112351				
CIUDAD	FECHA DEL PAGO				
Bogotá	ANO	18	MES	11	DIA 13

TIPO DE PAGO	
X	1- ABONO CANON(ES)
	2- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR CANON
	3- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR PLAZO

DETALLE DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
		$
		$
		$

VALOR PAGADO	
TOTAL CHEQUES	$
TOTAL EFECTIVO	$ 8.000.000
TOTAL A PAGAR	$ 8.000.000

FIRMA CAJERO

Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente

NIT : 890.300.279-4

Estado de Cuenta - Leasing Habitacional

CONTRATO No.	180-112351
No. CANON(ES) A CANCELAR	3

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.
2609 1/1

FECHA DE CORTE	2018/10/12
FECHA LIMITE DE PAGO	INMEDIATO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CREDITO

VALOR DEL CONTRATO	PLAZO PACTADO (MESES)	CANONES PAGADOS	CANONES PENDIENTES	PLAZO RESTANTE	CANONES EN MORA	TASA INTERÉS PACTADA (E.A.)	TASA INTERÉS FACTURADA (E.A.)	TASA COBERTURA
874.781.000	241	26	214	211	2	10,20	10,20	0,00

COTIZACIÓN DE LA UVR A LA FECHA LIMITE DE PAGO	VALOR ASEGURADO DEL ACTIVO	SALDO TOTAL CONTRATO A LA FECHA DE CORTE	
		PESOS	UVR
0,0000	0	714.020.775	0,0000

FECHA ULTIMO PAGO	SISTEMA DE AMORTIZACIÓN
2018/07/31	Variable a capital

INFORMACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PAGO ANTERIOR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	1.224.386	0,0000
Componente Financiero	5.812.608	0,0000
Interés de Mora	0	0,0000
Seguro de Vida	481.545	
Seguro Incendio / Terremoto	110.768	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	0	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
TOTAL PAGADO	7.629.307	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

INFORMACIÓN DEL PROXIMO CANON A PAGAR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	3.733.183	0,0000
Componente Financiero	17.377.799	0,0000
Interés de Mora	270.716	0,0000
Seguro de Vida	1.353.723	
Seguro Incendio / Terremoto	332.304	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	5.312.342	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
TOTAL A PAGAR	28.380.067	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

***La cobertura va dirigida únicamente a intereses corrientes**

Dando cumplimiento a la ley 1266 de 2008 de Habeas Data, Banco de Occidente reporta mensualmente a las centrales de Información autorizadas el comportamiento en el pago de los créditos de sus clientes incluyendo tanto el reporte oportuno como el de los retardos. La permanencia de la información registrada en las Centrales de Riesgo es administrada por cada entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información.

1. Pagos: Oficinas, Botón PSE en Página Web (sección Vivienda), Débito automático a Cuenta AFC/Ahorro/Corriente, Página Web en zona transaccional de Banca Personas/inscribiendo el pago (aplica a Leasing). 2. El subsidio a la tasa del Gobierno (para obligaciones que lo tengan) finaliza por: pago anticipado de la obligación, mora consecutiva de 3 cuotas, petición de deudores, cesión de la obligación por parte del cliente, reestructuración de la obligación que aumente los montos/saldos o ampliación/aceleración del plazo.

Defensor del Consumidor Financiero: LINA MARIA ZORRO CERON Carrera 7#71-52 Torre A, Piso 1 Bogotá, Tel. 7462060, Ext. 15318, Fax. 3121024, defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

CUALQUIER INCONFORMIDAD CON ESTE EXTRACTO FAVOR COMUNICARLA A LA REVISORIA FISCAL KPMG S.A.S., al buzón co-fmcolombia@kpmg.com

En caso de mora inferior a dos (2) años, la permanecia del reporte negativo no podrá superar el doble de la mora, contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

En caso de mora igual o superior a dos (2) años, la permanecia del reporte negativo será de cuatro (4) años, contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco de Occidente

(415)7709998000834(8020)180112351603640691

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

CONTRATO No.	180-112351		
CIUDAD	FECHA DEL PAGO		
	AÑO	MES	DIA

	TIPO DE PAGO
	1- ABONO CANON(ES)
	2- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR CANON
	3- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR PLAZO

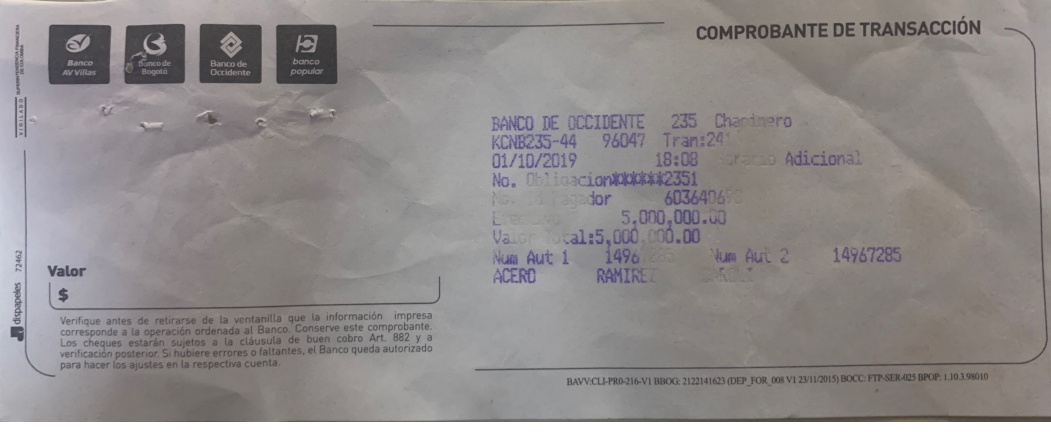
DETALLE DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
		$
		$
		$

VALOR PAGADO	
TOTAL CHEQUES	$
TOTAL EFECTIVO	$
TOTAL A PAGAR	$

FTO-COL-041

Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente

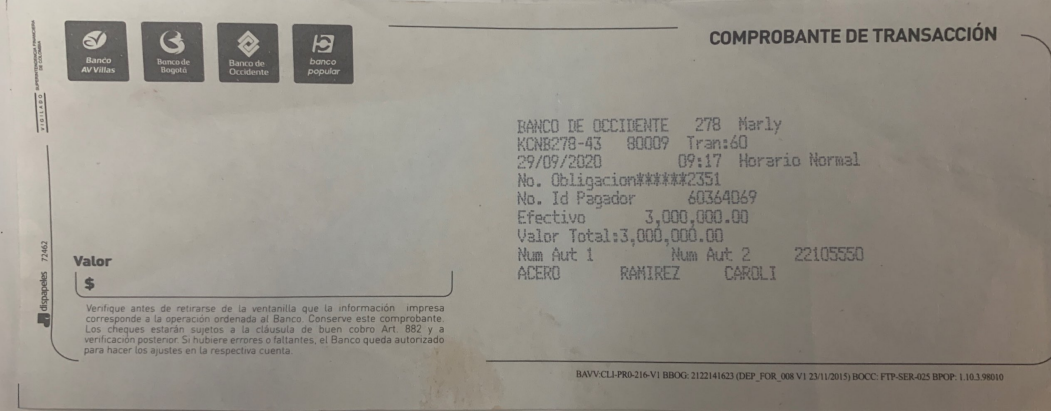
RELACION DE PAGOS DEL 2019/01/01 AL 2019/12/31

Nombre Cliente: ACERO RAMIREZ CAROLINA — Tasa de Interés: 10,20 %

Identificación: 60364069 — Número de Obligación: 180-112351 — Sistema de Amortización: 1

Fecha de Pago	Amortización a Capital	Intereses Corrientes	Seguros	Intereses de Mora	Otros Conceptos	Total Pagado	Saldo Capital
2019/02/06	0	0	0	0	6.500.000	6.500.000	714.020.775
2019/02/27	7.558.123	34.504.813	2.810.045	1.467.175	1.753.343	48.093.499	706.462.652
2019/04/08	0	0	0	0	4.300.000	4.300.000	706.462.652
2019/04/10	1.295.759	8.824.049	1.124.018	124.302	4.631.872	16.000.000	705.166.893
2019/04/11	1.306.289	2.647.891	44.276	1.544	0	4.000.000	703.860.604
2019/05/14	0	1.208.260	517.733	30.263	2.743.744	4.500.000	703.860.604
2019/06/04	0	4.451.997	0	48.003	0	4.500.000	703.860.604
2019/09/27	1.316.905	2.243.799	562.009	389.799	5.487.488	10.000.000	702.543.699
2019/09/30	1.327.607	4.921.327	562.009	189.057	0	7.000.000	701.216.092
2019/10/01	649.490	4.302.691	0	47.819	0	5.000.000	700.566.602
2019/10/02	2.038.179	9.630.023	1.124.018	94.346	0	12.886.566	698.528.423
					7.023123		
					32.499.570		

Escaneado con CamScanner



Banco AV Villas
Banco de Bogotá
Banco de Occidente
banco popular

COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN

BANCO DE OCCIDENTE 278 Marly
KCNB278-43 80009 Tran:60
29/09/2020 09:17 Horario Normal
No. Obligacion*****2351
No. Id Pagador 60364069
Efectivo 3,000,000.00
Valor Total:3,000,000.00
Num Aut 1 Num Aut 2 22105550
ACERO RAMIREZ CAROLI

Valor

$

Verifique antes de retirarse de la ventanilla que la información impresa corresponde a la operación ordenada al Banco. Conserve este comprobante. Los cheques estarán sujetos a la cláusula de buen cobro Art. 882 y a verificación posterior. Si hubiere errores o faltantes, el Banco queda autorizado para hacer los ajustes en la respectiva cuenta.

BAVV-CLI-PR0-216-V1 BBOG: 2122141623 (DEP_FOR_008 V1 23/11/2015) BOCC: FTP-SER-025 BPOP: 1.10.3.98010

Escaneado con CamScanner

Banco AV Villas
Banco de Bogotá
Banco de Occidente
banco popular

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

dispapeles 72462

Valor

$

Verifique antes de retirarse de la ventanilla que la información impresa corresponde a la operación ordenada al Banco. Conserve este comprobante. Los cheques estarán sujetos a la cláusula de buen cobro Art. 882 y a verificación posterior. Si hubiere errores o faltantes, el Banco queda autorizado para hacer los ajustes en la respectiva cuenta.

COMPROBANTE DE TRANSACCIÓN

```
BANCO DE OCCIDENTE   261  Avenida 82
KCNB261-44   69903  Tran:282
04/12/2020          12:40  Horario Normal
No. Obligacion*****2351
No. Id Pagador       603640698
Efectivo         20,000,000.00
Valor Total:20,000,000.00
Num Aut 1          Num Aut 2     23617155
ACERO        RAMIREZ      CAROLI
```

Bogotá D.C., febrero 19 de 2019

Banco de Occidente
LEASING SERVICIO AL CLIENTE
20 FEB 2019
RECIBIDO

Señores
LEASING HABITACIONAL
BANCO DE OCCIDENTE
Ciudad

Ref. Derecho de Petición

Respetados señores,

En ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia respetuosamente me dirijo a usted para solicitar me aclaren los siguientes puntos, en relación con el contrato leasing No. 180-112351:

1. Según extracto enviado por el Banco, con fecha corte 12 de febrero de 2019 (se adjunta copia), agradezco por favor me indiquen como fue aplicado el pago realizado el día 6 de febrero, ya que en el extracto indica aplicado a otros conceptos, por favor aclararme a que corresponde esos otros conceptos específicamente.

2. En el mismo extracto mencionado en el punto anterior, en la casilla de información del próximo canon a pagar aparece en otros conceptos el valor de $9.313.343, por favor me podrían especificar a que corresponden esos otros conceptos.

3. Del acuerdo realizado en el mes de Julio del año 2018, del cual resultó una cuota mensual de $1.774.081, por favor indicarme: Cuantas cuotas quedan pendientes a la fecha, y cuál es el saldo total por pagar, considerando que estoy haciendo un nuevo acuerdo y necesito saber las cuotas pendientes que tengo del primer arreglo para poder presupuestarme.

4. En relación con el punto anterior, quisiera por favor saber sí es posible pagar en una sola cuota el saldo adeudado del acuerdo del mes de Julio de 2018, ésa solicitud la hago con el fin de que la cuota mensual proyectada, incluyendo el último acuerdo, que estamos negociando, no me quede tan alta y poder dar cumplimiento a los pagos pactados.

5. Por otro lado, quisiera saber si en el último acuerdo que se está negociando, existe la opción de hacer abonos parciales a fin de disminuir el tiempo inicialmente pactado y quedar solo con el valor de cuota ordinaria.

6. Igualmente solicito por favor un Estado de Cuenta, indicando los cargos mes a mes y los pagos que se hicieron con sus aplicaciones, el número de cuotas pagadas y adeudadas, valor de los impuestos prediales cargados, valor de los intereses moratorios, etc. Desde el corte de junio de 2018 a la fecha.

Agradezco la atención y colaboración, esperando una rápida respuesta.

Atentamente,

CAROLINA ALEXANDRA ACERO
C.C.60364069
Calle 52B #3C-20, Bogotá D.C.
Email alexandra_acero@hotmail.com
Celular 3106805442

Escaneado con CamScanner

Solicitud Saldo de cuenta

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Mié 29/04/2020 10:45 AM
Para: losorioy@bancodeoccidente.com.co <losorioy@bancodeoccidente.com.co>

Respetada Johanna,

Reciba un cordial saludo, le contacto para solicitarle respetuosamente un resumen detallado del saldo a la fecha del leasing habitacional #180-112351 a mi nombre.

Esta solicitud la realizo basada en la conversación que sostuvo la señora María Zoraida Ramírez, atendiendo la sugerencia del señor Camilo González, encargado de cobro telefónico, porque actualmente ese crédito se encuentra en cobro jurídico y necesitaría conocer los valores detallados para hacer una propuesta de pago efectiva.

Igualmente, autorizo a la señora María Zoraida, identificada con cédula de ciudadanía No. 37241468, para que haga los arreglos correspondientes con el banco, ya que no estoy en la ciudad de Bogotá en estos momentos.

agradezco la atención y amable colaboración.

Atento saludo,

Carolina Alexandra Acero

Escaneado con CamScanner

Derecho de Petición -Solicitud Saldo de cuenta

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Mié 20/05/2020 02:07 PM
Para: losorioy@bancodeoccidente.com.co <losorioy@bancodeoccidente.com.co>

Respetada Johanna,

Reciba un cordial saludo,en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, **respetuosamente solícito lo siguiente**:

-Un resumen detallado del saldo a la fecha del leasing habitacional #180-112351 a mi nombre.

Esta solicitud la realizo basada en la conversación que sostuvo la señora María Zoraida Ramírez, atendiendo la sugerencia del señor Camilo González, encargado de cobro telefónico, porque actualmente ese crédito se encuentra en cobro jurídico y necesitaría conocer los valores detallados para hacer una propuesta de pago efectiva, ya realicé esta solicitud el día 29 de abril de 2020, pero aún no he obtenido respuesta.

Igualmente, autorizo a la señora María Zoraida, identificada con cédula de ciudadanía No. 37241468, para que haga los arreglos correspondientes con el banco, ya que no estoy en la ciudad de Bogotá en estos momentos.

agradezco la atención y amable colaboración.

Atento saludo,

Carolina Alexandra Acero

Escaneado con CamScanner

Derecho de Petición para arreglo de cuenta leasing habitacional #180-112351

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>

Jue 28/05/2020 03:06 PM

Para: leidy.beltran@cobroactivo.com.co <leidy.beltran@cobroactivo.com.co>; losorioy@bancodeoccidente.com.co <losorioy@bancodeoccidente.com.co>

Respetada Leidy,

Reciba un cordial saludo, le escribo porque el señor Camilo González le indicó a la señora **María Zoraida Ramírez**, que me comunicará con usted por este medio, ya que no me encuentro en el país, es así en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, **respetuosamente solícito lo siguiente**:

La señora María Zoraida se ha comunicado en varias oportunidades con el señor Camilo tratando de arreglar la cuenta a mi nombre, pero no ha sido posible puesto que él dice que no tiene poder para visualizar los saldos, ni para llegar a un acuerdo, como lo puede observar en el mensaje que esta seguido, igualmente he tratado de contactarme con el banco, pero tampoco ha sido posible, aun cuando lo he realizado incluso por Derecho de Petición, el cual no ha tenido respuesta.

Es de aclarar que la señora Zoraida Ramírez tiene poder por escritura pública, el cual previamente fue presentado al banco, reitero que estoy fuera del país y en estos momentos no puedo presentarme personalmente, **por lo que Solcito: Atender a la señora Zoraida, en la forma que usted crea conveniente en este momento, bien sea, en cita personal, por teléfono o por una comunicación al correo electrónico administracion@casaselalto.com.**

Estaremos atentos a una respuesta efectiva, puesto que constantemente están enviando mensajes de texto y haciendo llamadas, que la señora María atiende, pero no brindan ninguna alternativa de arreglo concreta.

Agradezco la atención y de verdad que estoy muy pendiente de una comunicación directa con ustedes a través de la señora María Zoraida, para llegar a un acuerdo.

Atentamente,

Carolina Alexandra Acero Ramírez

Escaneado con CamScanner

El lun., 1 jun. 2020 a las 17:52, Carolina Acero (<alexandra_acero@hotmail.com>) escribió:

Buenas tardes,

Mi número de cédula es 60364069

Atento saludo,

Carolina Acero

Enviado desde mi iPhone

El 1/06/2020, a la(s) 5:42 p. m., Leidy Beltran <leidy.beltran@cobroactivo.com.co> escribió:

Buen día;

Señora Carlina Acero

Para poder validar la información que solicita, por favor remitirnos su número de documento.

Gracias por la atención prestada, quedo atenta a cualquier inquietud.

Cobroactivo
Salvamos Recursos

Leidy Beltran
Cobroactivo S.A.S
Coordinadora de cartera
PBX: 7451421 ext:4014
Dir: Carrera 7 # 27 - 52 Oficina 402 - Edificio Victoria (Bogota-Colombia)

Escaneado con CamScanner

Derecho de Petición - solicitud arreglo cuenta leasing habitacional #180-112351

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Mar 02/06/2020 03:27 PM
Para: Leidy Beltran <leidy.beltran@cobroactivo.com.co>

Junio 2 a. de mayo 20 2020.

Buen día,

Muchas gracias por el mensaje, pero me parece que sólo están dando excusas para no darme las informacion concreta que estoy pidiendo porque si no se la pueden brindar a la señora Zoraida, me la deberían dar por este medio puesto, que es el correo que siempre he manejado y que está registrado, mi intención es llegar a un acuerdo en beneficio para ambas partes, que tengo entendido es lo que ustedes buscan y que al mismo tiempo puedan cumplir en Colombia, en este caso la señora Zoraida quien en estos momentos está a a cargo de mis cosas, al yo no estar en el país y que es la persona con quien ustedes se han comunicado telefónicamente sin necesidad de ningún poder especial, que lastimosamente y por la situación actual no puedo anexarles.

Por lo anterior y ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, **respetuosamente solícito** me brinden entonces una opción viable para llegar a un acuerdo de arreglo del leasing #180-112351 a mi nombre y envíen las cuentas exactas actuales del crédito, igual que un den respuesta formal al derecho de petición anterior.

Muchas gracias, Estaré atenta

Carolina Alexandra Acero
CC. 60364069

Enviado desde mi iPhone

El 2/06/2020, a la(s) 8:35 a. m., Leidy Beltran <leidy.beltran@cobroactivo.com.co> escribió:

Buen día;

Señora Carolina Acero

Para poder brindar información a la señora **María Zoraida Ramírez** debe hacernos llegar el poder firmado y autenticado por ambas partes para brindar información confidencial como es el estado de sus productos financieros, de igual manera adelantamos trámite para la actualización de saldos y poder brindar la información actualizada.

Gracias por la atención prestada quedo atenta a comentarios.

Cobroactivo

Escaneado con CamScanner

Respuesta a su pqr. N 10544450

Si no puede ver este correo correctamente haga click aquí

Recibido
Junio 4 de 2020

Estimado (a): ACERO RAMIREZ,CAROLINA ALEXANDRA

Respuesta a su pqr. Nro 10544450

De acuerdo a su solicitud nos permitimos informar que hemos generado liquidación total de la obligación No.180112351 la cual adjuntamos.

Estimado cliente este correo es originado desde el Banco de Occidente por parte de: comunicaciones@bancooccidente.com.co

[redacted]

Consultas y trámite de requerimientos: Línea de servicio al Cliente 01 8000 51 46 52, Bogotá 390 2058,
Buzón: servicio@bancodeoccidente.com.co
Defensor del Consumidor Financiero: LINA MARIA ZORRO CERÓN
Carrera 7#71 -52 Torre A, Piso 1 Bogotá. Tel. 7462060, Ext. 15318,
Fax. 3120051, defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

Banco de Occidente

Grupo AVAL

Síguenos en

Descarga la app Google Play App Store

Ingresa al Portal Transaccional

Escríbenos al chat

Llámanos (031) 390 2058

Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente

Bogotá,D.C. 3 de junio de 2020

LIQUIDACIÓN CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Cliente: ACERO RAMIREZ,CAROLINA ALEXANDRA
NIT/C.C 60.364.069
Contrato No: 180-112351
Liquidacion Definitiva X

A. Saldo por amortizar	$	684.368.499,00
B. Sanción	$	0,00
TOTAL A + B	$	**684.368.499,00**
	$	
Capital.	$	14.159.924,00
CompFin-Int	$	52.502.281,00
Intereses mora.	$	3.456.204,00
Saldo a cargo liquid	$	23.245.976,00
Seguros.	$	4.651.098,00
Diferido	$	28.809.323,00
Honorarios	$	78.238.398,20
TOTAL	$	**889.431.703,20**

PAGO OPORTUNO: 04 de junio de 2020. Si cancela en una fecha distinta por favor solicitar nuevamente el saldo.

Este pago lo pueden efectuar en las oficinas **BANCO DE OCCIDENTE** empleando el formato de **Comprobante De Pago De Crédito O Tarjeta De Crédito**

Autorizado por:

Ingrid Tatiana Hernandez Pardo
Gestor/Unidad Gestión de reclamos

Elaborado por:

BANCO DE OCCIDENTE
NIT. 890.300.279-4
BOGOTA

Rodolfo Gongora Blanco
Auxiliar/Unidad Gestión de reclamos

Escaneado con CamScanner

Junio 11 2020

Derecho de Petición

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Jue 11/06/2020 07:27 PM

Para: comunicaciones@bancooccidente.com.co <comunicaciones@bancooccidente.com.co>; servicio@bancodeoccidente.com.co <servicio@bancodeoccidente.com.co>

Respetados señores Banco de Occidente,

Agradezco la respuesta a mi requerimiento No.10544450, y en razón a éste, respetuosamente solicito por medio de éste nuevo Derecho de Petición, de acuerdo al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, me aclaren los siguientes puntos:

-En la cuenta enviada indican que hay un saldo por amortizar de $684.368.499,- adicional le suman un "**capital de $14.159.924", por favor aclarar a que capital corresponde éste ultimo valor.**

-En la misma cuenta aparece un rubro que dice "CompFin-Int de $52,502,281", **por favor ese componente a que periodo corresponde y sobre que valores se está liquidando?**

-Hay otro rubro que dice saldo a "cargo liquidado de $23,245.976", **por favor ese valor a que corresponde y sobre que es?**

-El rubro de "Diferido de $28.809.323", nuevamente **por favor ese valor a que corresponde y sobre que es?**

-Un rubro de "honorarios por valor de $78,238.398,20", **por favor sobre que saldo fue liquidado y a que tasa.**

Como pueden ver mi petición se basa en unos puntos concretos, de la misma forma agradezco una repuesta, sobre cada uno de los mismos.

Muchas gracias por la atención, estaré atenta a una rápida respuesta, ésta información clara es muy importante para mí porque así puedo hacer una propuesta de pago.

Atento saludo,

Carolina Acero
C.C. 60364069

Escaneado con CamScanner

Respuesta de Estoy ausente: Derecho de Petición

Servicio <234cit7@bancodeoccidente.com.co>

Jue 11/06/2020 07:36 PM

Para: CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>

Estimado (a) cliente:

Nos permitimos confirmarle que hemos recibido su solicitud y pronto le daremos respuesta al estado de su requerimiento, gracias por contactarnos

Aviso Legal: Este mensaje (Incluyendo sus anexos) está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de caracter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos inmediatamente y elimine este mensaje. Este mensaje y sus anexos han sido revisados con software antivirus, para evitar que contenga código malicioso que pueda afectar sistemas de cómputo, sin embargo es responsabilidad del destinatario confirmar este hecho en el momento de su recepción. Gracias.

Escaneado con CamScanner

Correo: CAROLINA ACERO - Outlook

22/9/2020

Correo: CAROLINA ACERO - Outlook

no consigna esa rta

Derecho de Petición en Respuesta a pqr. N 10614583

Sdo 2 de Julio 2020

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>

Jue 02/07/2020 03:44 PM

Para: comunicaciones <comunicaciones@bancooccidente.com.co>; servicio@bancodeoccidente.com.co <servicio@bancodeoccidente.com.co>; losorioy@bancodeoccidente.com.co <losorioy@bancodeoccidente.com.co>; info@cobroactivo.com.co <info@cobroactivo.com.co>; Leidy Beltran <leidy.beltran@cobroactivo.com.co>

Respetados señores,

En esta ocasión me dirijo a ustedes puesto que en todos los correos que he cruzado con ustedes no respondes mis inquietudes y por el contrario están dando más largas, lo que afecta considerablemente la deuda que tengo con el banco; es así que por medio de este documento, respetuosamente solicito se sirvan poner a consideración la siguiente propuesta, la cual elevo como Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así:

Dadas las circunstancias, y de acuerdo a los ingresos actuales y a las perspectivas futuras, **ofrezco cerrar la deuda del Contrato de leasing No.180-11235 en $700.000.000**, los cuales cancelaría a final del mes de Diciembre del año en curso, y durante estos meses pagaría la suma de $7,000,000 de pesos mensuales, como componente financiero, es decir que la primera cuota de $7,000,000, si aceptan mi propuesta, la estaría pagando este mes de julio y así hasta el mes de noviembre y en el mes de diciembre cancelaria el capital de $700,000,000

Esta oferta la realizo porque mi situación financiera ha cambiado bastante desde el momento en que adquirí la obligación con el banco, el valor que ofrezco lo hago teniendo en cuenta un negocio de una vivienda familiar que ya se esta cerrando, no me comprometo antes, puesto que con esta coyuntura los desembolsos se pueden demorar un poco más de lo esperado, y prefiero ser coherente y tomar el plazo máximo posible.

Por otro lado hago este ofrecimiento porque en el inmueble objeto del leasing viven actualmente mis padres que son personas mayores y al yo no encontrarme en el país en estos momentos, no tienen otro lugar a donde ir, es así, que por esta misma razón tampoco puedo contemplar la opción de una restitución voluntaria del inmueble al banco y más si tenemos en cuenta que ya he cancelado al banco un valor aproximado de $320,000,000.

Agradezco me puedan dar un repuesta rápida, y así programar los pagos; reitero mi intención de arreglo, porque esta mora no ha sido por negligencia o gusto, sino porque mi situación financiera cambió, ante lo cual agradezco una oportuna colaboración.

Atento saludo,

Carolina A. Acero
C.C. 60364069

fue asignado no 10669806

Escaneado con CamScanner

Respuesta a su reclamo o requerimiento Nro. 10669806

Julio 3 2020

Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co
<Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co>
Vie 03/07/2020 04:16 PM

Para: alexandra_acero@hotmail.com <alexandra_acero@hotmail.com>

Estimado Sr.(a) CAROLINA ALEXANDRA ACERO

Queremos informarle que hemos recibido su solicitud enviada al Buzon de Sugerencias del Banco de Occidente y en atención a su requerimiento, se ha generado el expediente numero 10669806. En los próximos dias, recibirá la respuesta a su solicitud en el correo electrónico registrado en nuestra Base de Datos. Esperamos dar una respuesta satisfactoria a su requerimiento y le reiteramos nuestro compromiso de servicio.

Este correo electrónico le ha sido enviado por el Banco de Occidente. Por favor no responda, ni envíe consultas a esta dirección de correo electrónico, ya que no podrán ser atendidas.

En caso de requerir mayor información, le invitamos a comunicarse con nuestra Línea de Servicio al Cliente en Bogotá 307 70 27 y desde el resto del país al 01 8000 51 4652, o al correo electrónico servicio@bancodeoccidente.com.co

El Banco de Occidente le informa que Usted cuenta con la Dra. Lina María Zorro Cerón como Defensor del Cliente, a quien podrá ubicar en la Carrera 7 No. 71 - 52 Torre A, Piso 1, Tel 7462060 Ext. 15318, 15311, Fax: 3120051 Bogotá DC, Correo Electrónico defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

Aviso Legal: Este mensaje (Incluyendo sus anexos) está destinado únicamente para el uso del individuo o entidad a la cual está direccionado y puede contener información que no es de caracter público, de uso privilegiado o confidencial. Si usted no es el destinatario intencional, se le informa que cualquier uso, difusión, distribución o copiado de esta comunicación está terminantemente prohibido. Si usted ha recibido esta comunicación por error, notifíquenos inmediatamente y elimine este mensaje.
Este mensaje y sus anexos han sido revisados con software antivirus, para evitar que contenga código malicioso que pueda afectar sistemas de cómputo, sin embargo es responsabilidad del destinatario confirmar este hecho en el momento de su recepción. Gracias.

Escaneado con CamScanner

25-Agosto 2020

Re: Respuesta a su reclamo o requerimiento Nro. 10669806

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Mar 25/08/2020 11:15 PM
Para: Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co <Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co>

Respetados señores,

Acuso recibo del correo, recibido hoy 25 de agosto a las 6:04pm con respuesta a la propuesta, el documento adjunto está con fecha 14 de julio, fecha en la que no se recibió.

Atento Saludo,

Carolina Acero

De: Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co <Comunicaciones@bancodeoccidente.com.co>
Enviado: martes, 25 de agosto de 2020 10:58 p. m.
Para: alexandra_acero@hotmail.com <alexandra_acero@hotmail.com>
Asunto: Respuesta a su reclamo o requerimiento Nro. 10669806

Estimado Sra. CAROLINA ALEXANDRA ACERO

En atención a la comunicación presentada ante esta entidad la cual curso bajo el radicado No. 10669806, comedidamente nos permitimos informar que de acuerdo a las validaciones realizadas se adjunta acuerdo de pago para su crédito leasing No180112351.

Así mismo cualquier inquietud comunicarse a:

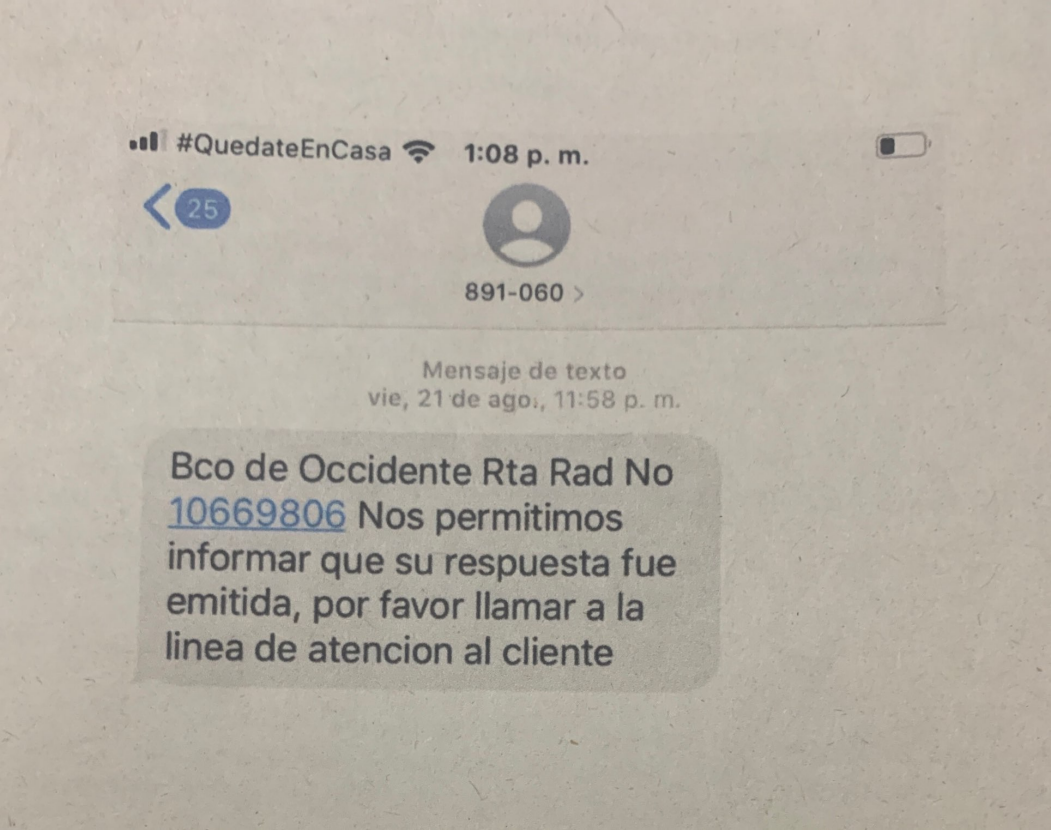
Cobroactivo S.A.S
PBX: 7451421 ext:4014
Dir: Carrera 7 # 27 - 52 Oficina 402 - Edificio Victoria (Bogotá-Colombia)

Esperamos haber dado respuesta satisfactoria a su requerimiento y le reiteramos nuestro compromiso de servicio

Cordialmente,

DAISY PATRICIA DIAZ PULIDO
Analista Unidad Gestión de Reclamos.
Banco de Occidente.
JTO

Escaneado con CamScanner



Escaneado con CamScanner

Derecho de Petición

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>
Mié 29/07/2020 05:43 PM
Para: defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co <defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co>

Respetados señores,

Este el cuarto derecho de petición, de los anteriores no he recibido repuesta, el ultimo antes de éste fue enviado el 2 de julio y acusaron recibo ese día sin brindarme un numero de consecutivo, igualmente hemos llamado cantidad de veces a cobroactivo y nos indican que ya respondieron, lo cual no es cierto porque no he recibido esa comunicación, por tal motivo solicito una respuesta de fondo clara y concisa, por que al no hacerlo estan vulnerando mis derechos constitucionales.

A continuación transcribo el Derecho de Petición enviado el 2 de julio, al cual solicito respuesta:

"Respetados señores,

En esta ocasión me dirijo a ustedes puesto que en todos los correos que he cruzado con ustedes no responden mis inquietudes y por el contrario están dando más largas, lo que afecta considerablemente la deuda que tengo con el banco; es así que, por medio de este documento, respetuosamente solicito se sirvan poner a consideración la siguiente propuesta, la cual elevo como Derecho de Petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, así:

Dadas las circunstancias, y de acuerdo a los ingresos actuales y a las perspectivas futuras, ofrezco cerrar la deuda del Contrato de leasing No.180-11235 en $700.000.000, los cuales cancelaría a final del mes de Diciembre del año en curso, y durante estos meses pagaría la suma de $7,000,000 de pesos mensuales, como componente financiero, es decir que la primera cuota de $7,000,000, si aceptan mi propuesta, la estaría pagando este mes de julio y así hasta el mes de noviembre y en el mes de diciembre cancelaria el capital de $700,000,000

Esta oferta la realizo porque mi situación financiera ha cambiado bastante desde el momento en que adquirí la obligación con el banco, el valor que ofrezco lo hago teniendo en cuenta un negocio de una vivienda familiar que ya se está cerrando, no me comprometo antes, puesto que con esta coyuntura los desembolsos se pueden demorar un poco más de lo esperado, y prefiero ser coherente y tomar el plazo máximo posible.

Por otro lado, hago este ofrecimiento porque en el inmueble objeto del leasing viven actualmente mis padres que son personas mayores y al yo no encontrarme en el país en estos momentos, no tienen otro lugar a donde ir, es así, que por esta misma razón tampoco puedo contemplar la opción de una restitución voluntaria del inmueble al banco y más si tenemos en cuenta que ya he cancelado al banco un valor aproximado de $320,000,000.

Agradezco me puedan dar un repuesta rápida, y así programar los pagos; reitero mi intención de arreglo, porque esta mora no ha sido por negligencia o gusto, sino porque mi situación financiera cambió, ante lo cual agradezco una oportuna colaboración"

Escaneado con CamScanner

Por otro lado aprovecho este comunicado para dar poder a la señora **María Zoraida Ramírez de Acero**, identificada con cédula de ciudadanía #37241468, para que adelante tramites de negociación en mi nombre, mientras puedo regresar al país, ratifico mi interes de llegar a un arreglo favorable para ambas partes

Atento saludo,

Carolina A. Acero
C.C. 60364069

Escaneado con CamScanner

RESPUESTA A SU COMUNICACIÓN DE FECHA SEPTIEMBRE 21 DEL 2020 – LEASING No.180-112351

CAROLINA ACERO <alexandra_acero@hotmail.com>

Vie 25/09/2020 05:06 PM

Para: comunicaciones@bancoocciendente.com.co <comunicaciones@bancoocciendente.com.co>; defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co <defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co>; servicio@bancodeoccidente.com.co <servicio@bancodeoccidente.com.co>; ana.ramirez@cobroactivo.com.co <ana.ramirez@cobroactivo.com.co>; Leidy Beltran <leidy.beltran@cobroactivo.com.co>; info@cobroactivo.com.co <info@cobroactivo.com.co>

2 archivos adjuntos (1 MB)

RESPUESTA BANCO DE OCCIDENTE CAROLINA ACERO_Septiembre 2020.pdf; PROYECCIONES CUOTAS A PAGAR BANOCCIDENTE.pdf;

Respetados señores,

Reciban un cordial saludo, en mi condición de locataria dentro del contrato en referencia, adjunto respuesta concreta de la misiva enviada por ustedes con fecha 21 de septiembre.

Agradezco la atención e igualmente estaré atenta a su rápida respuesta,

Atentamente,

Carolina Acero

Escaneado con CamScanner

Señores
BANCO DE OCCIDENTE
Att. INGRID TATIANA HERNANDEZ PARDO
Gestora Unidad Gestión De Reclamos
Doctora **LINA MARIA ZORRO CERON**
Defensora del Consumidor Financiero Banco de Occidente
Doctora **ANA MARIA RAMIREZ**
Gerente Cobroactivo S.A.S.
Señora **LEIDY BELTRAN**
Coordinadora de cartera Cobroactivo S.A.S.
Abogada Gestión Cobro Jurídico
Ciudad.

REF: SU COMUNICACIÓN DE FECHA SEPTIEMBRE 21 DEL 2020 – LEASING No.180-112351.

En mi condición de locataria dentro del contrato en referencia, teniendo en cuenta que la misiva enviada por ustedes en respuesta a mis múltiples derechos de petición y ofertas de pago radicados desde el mes de abril del año en curso, no absuelve en su totalidad mis dudas planteadas en los anteriores escritos y por el contrario, generan más inquietud y preocupación frente a las obligaciones financieras por mi contraídas en su favor, las cuáles voy a esgrimir en este escrito, no sin antes hacer hincapié en cuanto a que, he sido yo quien constantemente ha estado buscándolos a ustedes a fin de llegar a un acuerdo, y que cada vez que he sido contactada ya sea por correo electrónico y/o por llamadas telefónicas realizadas por medio de mi apoderada señora MARIA ZORAIDA RAMIREZ DE ACERO y recibidas o devueltas por el señor YAMID RUBIO quien se ha presentado como funcionario de Cobroactivos S.A.S; lo anterior, se debe a que en el correo que ustedes me han enviado con fecha 21 de septiembre actual, como antecedente, se adjuntan algunas conversaciones electrónicas entre las señoras Ana María Ramírez y Leidy Beltrán, como la fechada el 07 de septiembre que cursa, en la que ésta última manifiesta que: " Con respecto a la TT me permito informar que: El cliente se encuentra fuera del país, se le envían propuestas de pago segu (sic) requiere en los correos **pero la respuesta de ella y el encargado son tardías** por lo cual a la fecha no hemos podido realizar cierre de negociación..." (negrita fuera de texto). Manifestación totalmente alejada de la realidad ya que, reitero, hemos sido nosotras, es decir, tanto la suscrita como mi apoderada la señora RAMIREZ DE ACERO quienes hemos insistido desde el mes de abril de la actual anualidad en tener contacto con el banco, a fin de poder aclarar las cuentas y llegar a un acuerdo de pago.

Si ha existido alguna tardanza en la comunicación cruzada, esa obedece exclusivamente a ustedes, y no a la suscrita ni a mi apoderada, para su ilustración, me permito relacionar las fechas de las múltiples comunicaciones enviadas a ustedes y sus respuestas:

- 29 de abril del 2020 solicita explicación de las cuentas – sin respuesta hasta la fecha.
- 20 de mayo del 2020 ratifica la solicitud de aclaración de cuentas – sin respuesta
- 28 de mayo del 2020 correo directo a la señora Leidy Beltrán solicitando explicación de cuentas y autorizando entrega de respuesta a la señora María Zoraida Ramírez de Acero.
- 01 de junio del 2020 la señora Beltrán me envía correo electrónico solicitando el envío del número de mi cédula como requisito para dar respuesta.
- 01 de junio del 2020 le envío el número de mi cédula a fin de cumplir con su requisito.
- 02 de junio del 2020 la señora Leidy Beltrán me envía otro correo manifestando que la cédula no sirve y que le envíe el poder firmado y autenticado para poder brindar la información.
- El mismo 02 de junio del 2020 ya un poco molesta con las evasivas del banco y ahora de Cobroactivo, le indico a la señora Beltrán, que me parece me están dando vueltas y que, si no le pueden dar la información requerida a mi apoderada, me la envíen directamente al correo registrado en el banco, que es el que siempre he manejado, e insisto en cuanto a que me aclaren cuentas y me den una opción de acuerdo de pago.

Escaneado con CamScanner

- 04 de Junio anterior me llega un correo de comuncaciones@bancooccidente.com.co al cual le anexan un documento intitulado "LIQUIDACION CONTRATO DE ARRENDAMIENTO", firmado por la señora Ingrid Tatiana Hernández Pardo, gestora de la unidad de gestión de reclamos y el señor Rodolfo Góngora Blanco, esta liquidación contiene las mismas inconsistencias respecto de las cuales yo desde abril estoy pidiendo aclaración.
- 11 de junio del 2020 envié un derecho de petición solicitando me aclaren las inconsistencias de la liquidación recibida el día 04 del mismo año. Ese mismo día acusan recibo de mi correo.
- 18 de junio servicio al cliente del Banco de occidente me informa el número de radicado que es el 10614583 pero hasta la fecha no he recibido la respuesta de fondo a mi solicitud.
- 02 de Julio del 2020, nuevamente envío un derecho de petición a comunicaciones@bancooccidente.com.co;servicio@bancodeoccidente.com.co; losoriov@bancodeoccidente.com.co;info@cobroactivos.com.co; leidy.beltran@cobroactivo.com.co, esta vez elevo una propuesta de pago concreta.
- El 03 de Julio del 2020, comunicaciones banco de occidente acusa recibo y asigna número de radicación 10669806.
- 29 de Julio 2020, procedo a enviar un derecho de petición a la defensoría del cliente financiero del Banco de Occidente, en vista que ha pasado mucho tiempo y NO HE RECIBIDO RESPUESTA DE FONDO A MIS PETICIONES.
- 21 de agosto pasado, siendo las 11:58pm, mediante mensaje de texto enviado al teléfono de mi apoderada, el Banco de Occidente le indica que existe una respuesta al radicado 10669806 y que llame a la línea de atención al cliente; al llamar a la línea de atención la persona que atendió a mi apoderada. le dijo que sí había una respuesta, pero que ella, la empleada del banco no tenía acceso a esa respuesta y por lo tanto generó una PQR para que dicha respuesta fuera enviada a mi correo electrónico.
- El 25 de agosto inmediatamente anterior, recibí en mi correo electrónico de parte de comunicaciones@bancodeoccidente.com.co respecto del radicado 10669806, una misiva en la que adjuntaban una propuesta de pago, vale la pena resaltar que el documento adjunto tenía fecha del **14 de Julio del 2020**, pero que en realidad fue puesto bajo mi conocimiento sólo hasta el día 25 de agosto, como lo he manifestado, la misma, no contenía la información exacta debido al paso de los días (más de un mes).
- 31 de agosto del 2020 envío nuevo derecho de petición a comunicaciones@bancooccidente.com.co;info@cobroactivos.com.co; leidy.beltran@cobroactivo.com.co; ana.ramirez@cobroactivo.com.co, mediante el cual les hago una contraoferta que consistió en aceptar la opción 1 planteada por ustedes en su propuesta recibida el 25 de agosto del actual calendario, con algunas modificaciones como por ejemplo: el pago a plazos.
- El 21 de septiembre inmediatamente anterior, a través de correo electrónico la señora Leidy Beltrán en adjunto a ese correo me envía una comunicación con tema de asunto: "PROPUESTA DE NEGOCIACION BANCO DE OCCIDENTE" consistente en generar un nuevo crédito por valor de $88.530.246 a 36 meses de plazo y un pago por valor de $53.091.184, valores estos que sumados arrojan un total de CIENTO CUARENTA Y UN MILLONES SEISCIENTOS VEINTIUN MIL CUATROCIENTOS TREINTA PESOS ($141.621.430.-), esto para nivelar mi obligación respecto del contrato leasing No. 180112351 con fecha de corte 30 de octubre del 2020.

Frente a esta propuesta realizada por ustedes debo manifestar lo siguiente:

1.- Los valores contenidos en la misma no corresponden a los saldos realmente adeudados por mí, de conformidad con lo pactado en el contrato de leasing No. 180112351.

2.- En este escrito persisten las inconsistencias tanto en los conceptos como en los valores por ustedes cobrados.

3.- Teniendo como base el contrato de leasing suscrito con el Banco de Occidente, las proyecciones de pago emitidas por esa misma entidad financiera en los meses de enero de los años 2019 y 2020 las cuales

Escaneado con CamScanner

adjunto a esta comunicación, y la normatividad vigente en cuanto a las tasas de interés moratorio y los rubros respecto de los cuales se liquidan tales intereses, los valores realmente adeudados con corte a octubre del 2020 y que se encuentran en mora de ser cubiertos por mí, serían los siguientes:

3.1.- Capital insoluto: $20.082.019.-

3.2.- Interés corriente (Componente financiero): $74.492.895.-

3.3.- Seguros: $5.510.381.-

3.4.- Interés de mora respecto de capital insoluto: $2.619.336,85

Luego, en total el valor adeudado hasta el 30 de septiembre del 2020 por cuotas o cánones de arrendamiento en mora es la suma de CIENTO DOS MILLONES SETECIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS ($102.704.632.-).

4.- En la propuesta enviada por ustedes el 21 del actual mes y año, se incluyen en los cobros las siguientes sumas:

4.1.- $27.361.592.- valor que ustedes han nominado o descrito como "Saldo a cargo liquidador", concepto este que desconozco su origen y frente al cual he solicitado en reiteradas oportunidades al banco de occidente me expliquen a qué corresponde exactamente.

4.2.- $8.426.970.- por concepto de interés moratorio, valor muy superior al que realmente se debería pagar conforme a las normativas comerciales y financieras vigentes.

5.- En la propuesta por ustedes esgrimida, ofrecen un nuevo crédito, el que, a pesar de según lo manifestado en su misiva, no generaría cobro de interés corriente; esto no me es tan benéfico ya que en el valor a desembolsar se están refinanciando los seguros, intereses corrientes y moratorios, dicho de otra manera se están capitalizando los réditos de una y otra especie y sobre los mismos se podrían calcular nuevos intereses, práctica que no es admitida por nuestra legislación comercial y tampoco por las resoluciones emitidas al respecto por parte de la Superfinanciera.

6.-El valor de $53.091.184.- que ustedes solicitan para pago y que manifiestan corresponde al capital por $20.082.019 y al "Saldo a cargo liquidador" de $27.361.592, supera en cuantía de CINCO MILLONES SEISCIENTOS CUARENTA Y SIETE MIL QUINIENTOS SETENTA Y TRES PESOS ($5.647.573.) la sumatoria de estos dos rubros indicados por ustedes mismos.

Como consecuencia de lo anteriormente escrito, de manera respetuosa me permito invocar el artículo 23 de nuestra Constitución política y con apoyo de la citada norma, solicitar de ustedes:

1.- Se sirvan aclarar de manera detallada y concreta la razón de la diferencia numérica existente entre sus cuentas y las mías, resaltando que las realizadas por mí se encuentran basadas tanto en el contrato de leasing como en las proyecciones de pago elaboradas por el mismo Banco de occidente y los intereses moratorios con base en las certificaciones emitidas para tal efecto por la autoridad competente.

2.- Se sirvan explicar de manera clara y fácilmente entendible para la suscrita que no posee conocimientos en finanzas, los distintos conceptos cobrados por ustedes en sus estados de cuenta, liquidaciones y propuesta de pago para nivelación de mi obligación, como por ejemplo el denominado **"Saldo a cargo liquidador".**

3.- Se sirvan explicarme de manera clara y detallada, tanto la tasa de interés moratorio como los conceptos respecto de los cuáles están aplicando este interés.

4.- Se sirvan indicarme de manera clara y detallada a qué corresponde la suma de $5.647.573 que es la diferencia o mayor valor cobrado por ustedes en su propuesta para pago, obrante en el párrafo cuarto de

Escaneado con CamScanner

su comunicación de fecha 16 de septiembre del 2020, recibida por mí en el correo electrónico del 21 de septiembre en curso emitido por ustedes.

5.- Se sirvan estudiar nuevamente y sobre valores realmente adeudados por mí, la propuesta de pago que elevé el día 31 de agosto del año que corre y que consiste en:

Pagar la suma de CIENTO DOS MILLONES SETECIENTOS CUATRO MIL SEISCIENTOS TREINTA Y DOS PESOS ($102.704.632.-). En seis cuotas mensuales, iguales y sucesivas cada una de ellas por valor de DIECISIETE MILLONES CIENTO DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y NUEVE PESOS ($17.117.439.-) a partir del día 15 de octubre del 2020, para cubrir los cánones atrasados, con sus respectivos seguros e intereses moratorios liquidados como se explicó anteriormente.

Pagar los cánones de arrendamiento que se causen a partir del 01 de noviembre del 2020, tal como está estipulado en el contrato de leasing en cuantía y plazos.

Agradezco de antemano su atención y PRONTA respuesta a esta solicitud en aras de poder normalizar las obligaciones contraídas.

Atentamente,

CAROLINA ALEXANDRA ACERO RAMIREZ
C.C. No. 60.364.069 de Cúcuta

Con copia a la Superintendencia Financiera.

Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente

Bogotá,D.C. 3 de junio de 2020

LIQUIDACIÓN CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

Cliente: ACERO RAMIREZ,CAROLINA ALEXANDRA
NIT/C.C 60.364.069
Contrato No: 180-112351
Liquidacion Definitiva X

A. Saldo por amortizar	$	684.368.499,00
B. Sanción	$	0,00
TOTAL A + B	$	**684.368.499,00**
	$	
Capital.	$	14.159.924,00
CompFin-Int	$	52.502.281,00
Intereses mora.	$	3.456.204,00
Saldo a cargo liquid	$	23.245.976,00
Seguros.	$	4.651.098,00
Diferido	$	28.809.323,00
Honorarios	$	78.238.398,20
TOTAL	$	**889.431.703,20**

PAGO OPORTUNO: 04 de junio de 2020. Si cancela en una fecha distinta por favor solicitar nuevamente el saldo.

Este pago lo pueden efectuar en las oficinas **BANCO DE OCCIDENTE** empleando el formato de **Comprobante De Pago De Crédito O Tarjeta De Crédito**

Autorizado por:

Ingrid Tatiana Hernandez Pardo
Gestor/Unidad Gestión de reclamos

Elaborado por:

BANCO DE OCCIDENTE NIT. 890.300.279-4 BOGOTA

Rodolfo Gongora Blanco
Auxiliar/Unidad Gestión de reclamos

Escaneado con CamScanner

Cobroactivo
Salvamos Recursos

CARTA REMISORIA

Código: F049 - Versión:V00

Bogotá D.C. 14 de julio de 2020

Señora
ACERO RAMIREZ, CAROLINA ALEXANDRA
Ciudad.

ASUNTO: NEGOCIACION BANCO DE OCCIDENTE.

Según lo hablado procedemos a realizar el envío de la contrapropuesta de pago que como casa de ABOGADOS externa de BANCO DE OCCIDENTE tenemos para la normalización de los productos con la entidad, para dicha propuesta se tienen en cuenta los días en mora, pagos realizados, procesos jurídicos.

1. Crédito: 180112351
   Capital: en mora $ 15.585.673
   Intereses Corrientes: $ 57.878.959
   Intereses en Mora: 5.105.750
   Otros Cargos y Seguros: $ 29.268.946
   Total, Mora: $ 107.839.328

Propuesta 1: Pago con descuento de la mora con descuento de 0% capital, 40% de intereses corrientes y 100% a moratorios realizando pago de $ 79.581.994 dejando el producto al dia en mora..

Propuesta 2: Otro deudor, realizando pago del capital en mora por $ 15.585.673 y difiriendo pago del componente financiero a 36 meses por valor de $92.523.655, incrementando su cuota por el tiempo pactado un valor de $2.562.602

De acceder a la propuesta se debe realizar grabación de la aceptación o firma de documentos para que sea presentada ante BANCO DE OCCIDENTE para su respectiva validación por parte del comité de cobranza, si la respuesta es positiva se debe proceder con el pago en las fechas establecidas según corresponda, por favor tener en cuenta que los valores brindados están susceptibles a cambio teniendo en cuenta los días de mora y clausula aceleratoria de los productos, así como se debe realizar negociación integral por todos los productos.

Gracias por la atención prestada, quedamos atentos a sus comentarios.

Atentamente,

LEIDY ANDREA BELTRAN PEREZ
COORDINADORA DE COBRANZAS
Cobroactivo S.A.S

Carrera 7 # 27-52 oficina 402
Edificio Victoria
Teléfono: 7451421
e-mail: notificacionesjudiciales@cobroactivo.com.co
www.cobroactivo.com.co
(Bogotá-Colombia)

Escaneado con CamScanner

Cobroactivo
Salvamos Recursos

CARTA REMISORIA

Código: F049 - Versión:V00

Bogotá D.C.16 de septiembre de 2020

Señora
ACERO RAMIREZ,CAROLINA ALEXANDRA
Ciudad.

ASUNTO: PROPUESTA NEGOCIACION BANCO DE OCCIDENTE.

Según lo hablado procedemos a realizar el envio de la propuesta de pago que como casa de ABOGADOS externa de BANCO DE OCCIDENTE tenemos para la normalización de los productos con la entidad, teniendo en cuenta que su proceso juridico se encuentra presenctacón.

1. *Crédito: 180112351*
   Saldo Total: $ 809.138.569
   Intereses Corrientes: $ 74.492.895
   Intereses Mora: $ 8.426.970
   Capital en Mora: $ 47.444.311
   Otros Cargos Y Seguros: $ 5.510.381
   Honorarios: $16.180.972

   Propuesta: *Se genera nuevo crédito con tasa 0% al componente financiero (Intereses corrientes, Interés Moratorios, seguros) por valor de $ 88.530.246, se difiere a 36 meses con cuotas aproximadas de $ 2.459.173.*

   Al capital por $20.082.019 y saldo a cargo liquidador de $ 27.361.592 se debe realizar pago por valor de $ 53.091.184 incluidos honorarios, quedando al día al 30 de octubre de 2020.

   Se debe tener en cuenta que mes a mes realizara el pago de su cuota de crédito, mas el valor que se difiere con tasa cero de su componente financiero

De acceder a la propuesta se debe realizar grabación de la aceptación o firma de documentos para que sea presentada ante BANCO DE OCCIDENTE para su respectiva validación por parte del comité de cobranza, si la respuesta es positiva se debe proceder con el pago en las fechas establecidas según corresponda, por favor tener en cuenta que los valores brindados están susceptibles a cambio teniendo en cuenta los días de mora y clausula aceleratoria de los productos, la presente propuesta se debe realizar por el pago integral de los productos y esta vigente hasta el 30 de septiembre de 2020.

Gracias por la atención prestada, quedamos atentos a sus comentarios.

Atentamente,

LEIDY ANDREA BELTRAN PEREZ
COORDINADORA DE COBRANZAS
Cobroactivo S.A.S

Carrera 7 # 27-52 oficina 402
Edificio Victoria
e-mail:notificacionesjudiciales@cobroactivo.com.co
www.cobroactivo.com.co
(Bogotá-Colombia)

Al Recibo · 21 Sep. / 2020

Escaneado con CamScanner

Banco de Occidente
NIT : 890.300.279-4

Estado de Cuenta - Leasing Habitacional

CONTRATO No.	180-112351
No. CANON(ES) A CANCELAR	16

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.
1777 1/2

FECHA DE CORTE	2020/11/13
FECHA LIMITE DE PAGO	INMEDIATO

INFORMACIÓN GENERAL DEL CREDITO

VALOR DEL CONTRATO	PLAZO PACTADO (MESES)	CANONES PAGADOS	CANONES PENDIENTES	PLAZO RESTANTE	CANONES EN MORA	TASA INTERÉS PACTADA (E.A.)	TASA INTERÉS FACTURADA (E.A.)	TASA COBERTURA
874.781.000	241	39	202	186	15	10,20	10,20	0,00

COTIZACIÓN DE LA UVR A LA FECHA LIMITE DE PAGO	VALOR ASEGURADO DEL ACTIVO	SALDO TOTAL CONTRATO A LA FECHA DE CORTE	
		PESOS	UVR
0,0000	0	698.528.423	0,0000

FECHA ULTIMO PAGO	SISTEMA DE AMORTIZACIÓN
2020/09/29	Variable a capital

INFORMACIÓN DE LOS MOVIMIENTOS REGISTRADOS DURANTE EL PAGO ANTERIOR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	0	0,0000
Componente Financiero	0	0,0000
Interés de Mora	0	0,0000
Seguro de Vida	0	
Seguro Incendio / Terremoto	0	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	3.000.000	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
*Covid-19	0	0
*Predial	0	0
TOTAL PAGADO	3.000.000	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

INFORMACIÓN DEL PROXIMO CANON A PAGAR

DISCRIMINACIÓN	PESOS	UVR
Valor Amortización	23.141.990	0,0000
Componente Financiero	85.507.612	0,0000
Interés de Mora	9.887.167	0,0000
Seguro de Vida	3.785.991	
Seguro Incendio / Terremoto	2.490.631	
Seguro Contenidos	0	
Seguro de Desempleo	0	
Honorarios	0	
Gastos Judiciales	0	
Otros Conceptos	28.477.208	
Vr. Cuotas recib. por Anticip.	0	
*Covid-19	0	0
*Predial	0	0
TOTAL A PAGAR	153.290.599	0,0000
Interes Ctes. Cobertura	0	

***La cobertura va dirigida únicamente a intereses corrientes**

Dando cumplimiento a la ley 1266 de 2008 de Habeas Data, Banco de Occidente reporta mensualmente a las centrales de Información autorizadas el comportamiento en el pago de los créditos de sus clientes incluyendo tanto el reporte oportuno como el de los retardos. La permanencia de la información registrada en las Centrales de Riesgo es administrada por cada entidad de acuerdo a los lineamientos establecidos, que en su criterio constituyen un término razonable para efectos de la caducidad de la información.

Te comunicamos que la(s) obligación(es) a tu cargo presenta(n) mora. Para mayor información comunícate con nuestra línea de atención al cliente en Bogotá 390 2058 o en el resto del país al 01 8000 51 4652. Si pasados veinte (20) días calendario a partir de la fecha de envío de esta comunicación persiste el incumplimiento, se hará el reporte negativo ante las Centrales de Riesgo, en los términos que indica la ley 1266 de 2008 (Ley de habeas data). Si ya está(n) al día tu(s) obligación(es) haz caso omiso de este mensaje. Recuerda que el adecuado manejo de tu crédito es tu mejor referencia comercial y financiera. La cobertura de la tasa de interés otorgada por el Gobierno (para las obligaciones que la tengan) termina, entre otras, por mora consecutiva de 3 cuotas o cánones. En caso que dicha cobertura corresponda a la prevista por el Decreto 1233 del 2020, ésta equivaldrá a un monto máximo mensual en pesos resultante de dividir 42 SMMLV al momento del desembolso del crédito o del inicio del contrato, será un monto fijo y la misma no tendrá actualización con el incremento de cada año del SMMLV.

Defensor del Consumidor Financiero: LINA MARÍA ZORRO CERÓN Carrera 7#71-52 Torre A, Piso 1 Bogotá, Tel. 7462060, Ext. 15318, Fax. 3121024, defensoriacliente@bancodeoccidente.com.co

CUALQUIER INCONFORMIDAD CON ESTE EXTRACTO FAVOR COMUNICARLA A LA REVISORIA FISCAL KPMG S.A.S., al buzón co-fmbanco_occidente@kpmg.com

"En caso de mora inferior a 2 años, la permanencia del reporte negativo no podrá superar el doble de la mora, y en caso de que sea igual o superior a 2 años, la permanencia será de 4 años, en ambos casos, contados a partir de la fecha en que sean pagadas las cuotas vencidas o sea pagada la obligación vencida."

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Banco de Occidente

(415)7709998000834(8020)180112351603640691

ACERO RAMIREZ CAROLINA
CL 52 A # 4 - 37
BOGOTA, D.C. - BOGOTA, D.C.

CONTRATO No.	180-112351		
CIUDAD	FECHA DEL PAGO		
	AÑO	MES	DIA

	TIPO DE PAGO
	1- ABONO CANON(ES)
	2- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR CANON
	3- ABONO A CAPITAL PARA DISMINUIR PLAZO

DETALLE DE PAGO

BANCO	CHEQUE No.	VALOR
		$
		$
		$

VALOR PAGADO	
TOTAL CHEQUES	$
TOTAL EFECTIVO	$
TOTAL A PAGAR	$

Escaneado con CamScanner

Fecha de Corte	Información de los movimientos registrados durante el pago anterior	Información del próximo Canon a pagar
	Fila "otros conceptos" (aplican sin saberse a que corresponde)	Fila "otros conceptos" (cobran sin especificar a que corresponde)
11/09/2018		$ 3.541.561
12/10/2018		$ 5.312.342
14/11/2018	$ 7.083.123	$ -
13/12/2018		$ 1.770.781
15/01/2019		$ 14.042.562
12/02/2019	$ 6.500.000	$ 9.313.343
15/03/2019	$ 1.753.343	$ 8.931.872
12/04/2019		$ 1.371.872
13/05/2019		$ 2.743.744
14/06/2019		$ 1.371.872
16/07/2019		$ 2.743.744
14/08/2019		$ 4.115.616
12/09/2018		$ 1.371.872
18/10/2019		$ 1.371.872
14/11/2019		$ 2.743.744
16/12/2019		$ 4.115.616
17/01/2020		$ 17.758.488
14/02/2020		$ 19.130.360
13/03/2020		$ 20.502.232
14/04/2020		$ 21.874.104
22/05/2020		$ 23.245.976
19/06/2020		$ 24.617.848
23/07/2020		$ 25.989.720
24/08/2020		$ 27.361.592
18/09/2020		$ 28.733.464
13/10/2020	$ 3.000.000	$ 27.105.336
13/11/2020		$ 28.477.208
Totales	**$ 18.336.466**	**$ 329.658.741**

*Datos tomados de los estados de cuenta del banco

Escaneado con CamScanner