

RV: PRESENTACIÓN TUTELA CONTRA BANCO BBVA Y COVINOC.

Sección Reparto Oficina Judicial - Valle del Cauca - Cali <ojrepartocali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

Mar 16/01/2024 8:50

Para:Juzgado 05 Civil Municipal - Valle del Cauca - Cali <j05cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

CC:solri71@hotmail.com <solri71@hotmail.com>

📎 2 archivos adjuntos (714 KB)

ESCRITO ACCION DE TUTELA BANCO BBVA Y COVINOC.pdf; DOCUMENTOS ANEXOS TUTELA CONTRA BANCO BBVA Y COVINOC.pdf;

Buen día

Enviamos adjunto TUTELA allegado a esta oficina por medio de correo electrónico y que por reparto le correspondió a su despacho.

REPUBLICA DE COLOMBIA				
RAMA JUDICIAL				
ACTA INDIVIDUAL DE REPARTO				
Fecha:	16/ene./2024		Página	1*-
CORPORACION	GRUPO TUTELAS	CD. DESP	SECUENCIA:	FECHA DE REPARTO
JUZGADOS MUNICIPALES		105	551327	16/ene./2024
REPARTIDO AL DESPACHO				
JUZGADO 05 CIVIL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS				
<u>IDENTIFICACION</u>	<u>NOMBRE</u>	<u>APELLIDO</u>	<u>SUJETO PROCESAL</u>	
SD480666	SOLANGE RIASCOS CARDENAS		01	*--
C27001-CS01BE00		CUADERNOS	1	
ysalinac		FOLIOS	OJRPTP - CORREO ELECTRONICO	
OBSERVACIONES		EMPLEADO		
SE DA UN SD EN DEMANDANTE EN LA CEDULA - 66847967 APARECE GRABADO COMO -				
SOLANGE RIASCO CARDENAS				

REVISION PREVIA AL REPARTO:

CONSULTA POR NOMBRE - Ing. Jorge Ornelazo Mayor Ruiz



**Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia**



NUEVA CONSULTA

CONSULTAR CUANDO ESTA EN EL 250

INGRESE NOMBRE

NOMBRE CONSULTADO

Demandante
 Demandado
 Apoderado

BUSCAR

RESULTADO DE LA BUSQUEDA

	FECHA_REPARTO	SECUENCIA	DESPACHO	GRUPO	PARTE	IDENTIFICACION	NOMBRE
▶ 1	17/08/2016 11:56 a. m.	28315	JUZGADO 14 CIVIL MUNICIPAL DE CALI	OTROS PROCESOS	01	14973284	MARIO MURGUEITIO JARAMILLO
2	17/08/2016 11:56 a. m.	28315	JUZGADO 14 CIVIL MUNICIPAL DE CALI	OTROS PROCESOS	02	SD1126292	CONJUNTO RESIDENCIAL CARRILLON
3	17/08/2016 11:56 a. m.	28315	JUZGADO 14 CIVIL MUNICIPAL DE CALI	OTROS PROCESOS	01	41334884	BLANCA ELVIA GARZON
4	17/08/2016 11:56 a. m.	28315	JUZGADO 14 CIVIL MUNICIPAL DE CALI	OTROS PROCESOS	01	SD1557655	SOLANGE RIASCOS CARDENAS



**Rama Judicial
Consejo Superior de la Judicatura
República de Colombia**



NUEVA CONSULTA

CONSULTAR CUANDO ESTA EN EL 250

CONSULTAR SI HAY NUEVA PRESENTACIÓN

IDENTIFICACION

NOMBRE

Demandante
 Demandado
 Apoderado

BUSCAR

RESULTADO DE LA BUSQUEDA

	FECHA_REPARTO	SECUENCIA	DESPACHO	GRUPO	PARTE	IDENTIFICACION	NOMBRE
▶ 1	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	01	66847967	SOLANGE RIASCO CARDENAS
2	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	02	EN0000000000368	MILTON LOZANO ORJUELA
3	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	02	EN0000000002975	HENRY MACIAS LOZANO
4	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	02	EN0000000004129	ALVARO AUGUSTO ARISTIZABAL AMORTEGUI
5	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	02	EN00000000050113	CUERPO COLEGIADO DE JUECES DE PAZ
6	14/10/2022 3:27 p. m.	126570	JUZGADO 13 PENAL DEL CIRCUITO DE CALI	ACCIONES DE TUTELA SEGUNDA INSTANCIA	02	EN00000000050114	JUECES DE PAZ Y DE RECONSIDERACION
7	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	01	66847967	SOLANGE RIASCO CARDENAS
8	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	02	EN0000000004012	HENRY MACIAS LOZANO
9	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	02	EN00000000010240	MILTON LOZANO ORJUELA
10	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	02	EN00000000041429	ALVARO AUGUSTO ARISTIZABAL AMORTEGUI
11	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	02	EN00000000050113	CUERPO COLEGIADO DE JUECES DE PAZ
12	14/09/2022 1:20 p. m.	466493	JUZGADO 33 PENAL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	TUTELAS	02	EN00000000050114	JUECES DE PAZ Y DE RECONSIDERACION
13	12/07/2019 3:19 p. m.	54196	JUZGADO 11 DE DE FAMILIA DE CALI PILOTO ORALIDAD	PROCESOS VERBALES SUMARIOS	01	66847967	SOLANGE RIASCO CARDENAS
14	12/07/2019 3:19 p. m.	54196	JUZGADO 11 DE DE FAMILIA DE CALI PILOTO ORALIDAD	PROCESOS VERBALES SUMARIOS	02	94495653	CARLOS ADOLFO MORENO NIETO
15	12/07/2019 3:19 p. m.	54196	JUZGADO 11 DE DE FAMILIA DE CALI PILOTO ORALIDAD	PROCESOS VERBALES SUMARIOS	03	14934502	JAIME FERNANDEZ OROZCO
16	8/06/2017 4:43 p. m.	27197	JUZGADO 14 CIVIL CIRCUITO DE CALI	11 IMPUGNACION SENTENCIAS DE TU TELA	01	66847967	SOLANGE RIASCO CARDENAS
17	8/06/2017 4:43 p. m.	27197	JUZGADO 14 CIVIL CIRCUITO DE CALI	11 IMPUGNACION SENTENCIAS DE TU TELA	02	SD1427493	ARL COLMENA
18	12/05/2017 11:11 a. m.	206661	JUZ. 10 MPAL COMPET MULTI PEO CAUSAS-TUTELAS	TUTELAS	01	66847967	SOLANGE RIASCO CARDENAS
19	12/05/2017 11:11 a. m.	206661	JUZ. 10 MPAL COMPET MULTI PEO CAUSAS-TUTELAS	TUTELAS	02	EN0000000004980	ARL COLMENA VIDA Y RIESGOS PROFESIONALES

REVISION POR SECUENCIA DE REPARTO:

vi
T
te
C
te
D
N

CORPORACION 40

ESPECIALIDAD 31

SECUENCIA 551327

BUSCAR NUEVA CONSULTA

	Fecha	Secuencia	Juzgado	Parte	ID	Nombre	nomgrupo
▶ 1	16/01/2024 8:48 a. m.	551327	JUZGADO 05 CIVIL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	01	SD480666	SOLANGE RIASCOS CARDENAS	TUTELAS
2	16/01/2024 8:48 a. m.	551327	JUZGADO 05 CIVIL MUNICIPAL DE CALI-TUTELAS	02	EN0000000046526	BANCO BBVA COLOMBIA	TUTELAS

Cordial saludo,

*Yasely Salinas Contreras
Oficina Judicial Cali*

De: Solange Riascos <solri71@hotmail.com>
Enviado: lunes, enero 15, 2024 4:12 PM
Para: Sección Reparto Oficina Judicial - Valle del Cauca - Cali <ojrepartocali@cendoj.ramajudicial.gov.co>
Asunto: PRESENTACIÓN TUTELA CONTRA BANCO BBVA Y COVINOC.

SEÑORES
JUEZ DE CALI (REPARTO)
CIUDAD

REF : ACCIÓN DE TUTELA

ACCIONANTE SOLANGE RIASCOS CARDENAS
ACCIONADO BANCO BBVA Y AGENCIAS DE COBRANZAS COVINOC

Agradezco el tramite a la presente solicitud de radicación de tutela.

atentamente



SOLANGE RIASCOS CARDENAS
C.C 66847967
TEL 310 5418557

SEÑOR:
JUEZ DE CALI (REPARTO)
E. S. D.

REF.: ACCIÓN DE TUTELA
ACCIONANTE: SOLANGE RIASCOS CÁRDENAS
ACCIONADO: ENTIDAD FINANCIERA BANCO BBVA
COLOMBIA
VINCULADO: COVINOC

SOLANGE RIASCOS CÁRDENAS, mayor de edad y vecina de esta localidad; identificada como aparece al pie de mi correspondiente firma, me permito por medio del presente escrito presentar en calidad de accionante y parte vulnerada, Acción de Tutela en los siguientes términos.

Promuevo ante su señoría Acción De Tutela, contra: la entidad financiera BANCO BBVA COLOMBIA, con el fin que se amparen mis derechos fundamentales, al **DEBIDO PROCESO** en conexidad a la Vida digna, **IGUALDAD, MÍNIMO VITAL, HABEAS DATA, BUEN NOMBRE, EQUIDAD** los cuales han sido vulnerados por la entidad Accionada. Con la finalidad de evitar un perjuicio irremediable teniendo en cuenta que no existe otro mecanismo jurídico eficaz de protección y en consecuencia se ordene se realice el reporte del pago total de la obligación con su correspondiente paz y salvo; se corrija el reporte negativo emitido por el Banco BBVA, a las centrales de riesgo después del día 30 de agosto de 2023, fecha en la cual se firmo el acuerdo del pago total de la obligación, por ende, se suspende la mora de la obligación. Puesto que es una violación directa que ha venido afectando mi vida digna vulnerando así no solo mis derechos sino también los de todo mi núcleo familiar.

I. HECHOS

PRIMERO: Debo indicar, soy cliente del banco BBVA por mi cuenta de nómina de la Fiscalía General de la Nación hace 27 años, siendo titular de varios productos cuenta de ahorros, tarjeta de crédito y préstamo de libre inversión.

SEGUNDO: Como consecuencia de un revés económico, presente incumplimiento en el pago de la tarjeta de crédito VISA Platinum contrato # 00130227225001175592, conviene subrayar que por negligencia y la mala praxis de la casa de cobranzas COVINOC que representa al Banco BBVA mi situación moratoria se afectó gravemente, al punto de verme en la necesidad de radicar una petición directamente a la Gerencia del Banco BBVA, informando lo sucedido con la agencia de cobranzas a fin de que esta asumiera su responsabilidad por el error que ocasiono el incremento en tiempo de la mora de mi obligación.

TERCERO. Al hecho anterior la entidad financiera BBVA informa a través de correo electrónico simplemente que yo como titular de la obligación debo asumir la situación que lleva el aumento del tiempo de mora en el reporte de las centrales de riesgo; además indican que, por políticas internas del banco, este “castiga” la obligación exigiendo únicamente al pago total, es decir que el banco no acepta pagos parciales.

CUARTO. Con el ánimo de no permitir ser más violentada por el BANCO BBVA y la casa de cobranzas COVINOC, decidí presentar una queja ante la **SUPERINETENDENCIA FINANCIERA: RECLAMACION Y QUEJA POR COBRO**

INDEBIDO Y VIOLACION DE LA LEY DE HABEAS, DATA ENTIDAD FINANCIERA BANCO BBVA fechada agosto 25-2023, la cual fue admitida, en espera de respuesta.

QUINTO: en pro de resolver mi situación financiera (estado moratorio) que cada día que transcurría se agravaba más, me presente en las instalaciones administrativas del banco BBVA ubicadas en la calle 26 norte con avenida 6ª A del barrio santa Monica Residencial de esta ciudad, el día 26 de agosto del año 2023 donde fui atendida por la funcionaria de la entidad bancaria de nombre KAREN GONZALEZ y una representante de COVINOC, concluyendo la reunión en un acuerdo de pago en los términos y condiciones que se detallan a continuación Y que se firma el día 30 de agosto de 2023:

“Contrato # 02275001175592 Tarjeta de Crédito BBVA VISA Platinum , estado sin Judicializar, en el punto (9) del acuerdo la entidad bancaria se compromete a que el reporte ante las centrales de riesgo, será actualizado según lo dispuesto por la ley 1266 de 2008, se establece a esa fecha el valor de la deuda en \$5.172.064 pesos m/cte, (cinco millones ciento setenta y dos mil pesos), restando Condonación de intereses y pago de honorarios de la casa de cobranzas, el valor total de la obligación para el acuerdo se fija en \$4.500.000 mil pesos (cuatro millones quinientos mil pesos) m/cte pagaderos en (4) cuatro cuotas así:

No. Cuota	Fecha de pago	Vr pago contrato	Valor total pago
1	31/08/2023	\$ 600.000	\$ 600.000
2	01/09/2023	\$1.650.000	\$1.650.000
3	03/10/2023	\$1.125.000	\$1.125.000
4	03/11/2023	\$1.125.000	\$1.125.000
TOTAL			\$ 4.500.000

Del acuerdo antes mencionado se adjunta copia al presente escrito y se resalta el hecho que la mora de la obligación finaliza el día 30 de agosto de 2023 donde se suscribe el acuerdo.

QUINTO. Acatando el acuerdo referido en el hecho (cuarto), los cuatro (4) pagos se realizaron tal cual se indicó en el convenio; finalizando con el último abono el día 24/11/2023. Dando así cumplimiento total a la obligación asumida en el acuerdo antes mencionado.

SEXTO: Al realizar el pago total de la deuda el día 24 de noviembre de 2023, la casa de cobranzas COVINOC, debe formalizar el proceso de condonación, reportando al banco BBVA el cumplimiento del pago, según el gerente de COVINOC señor DAIRO REYES, este trámite demora aproximadamente 24 horas. Transcurrió una semana después de vencido el tiempo elevo petición a COVINOC.

SEPTIMO. Mencionada petición se elevó al correo electrónico dairo.reyes@covinoc.com el día 04 de diciembre de 2023 a las 3:20 pm, posteriormente se recibe respuesta el día 5 noviembre de 2023 por parte del señor DAIRO REYES, indicando lo siguiente:

“En efecto el acuerdo de pago se realizó en las condiciones acordadas, en el momento se encuentra en proceso de condonación y dar por cancelada la obligación, EL PAZ Y SALVO lo debe solicitar al banco BBVA, toda vez que se haya confirmado por parte de la agencia la finalización del proceso”.

OCTAVO. El pasado 29 de diciembre de 2023 a las 11:00 a.m., reitero mi solicitud al correo electrónico dairo.yepes@covinoc.com en donde solicito que se realice el reporte de la cancelación de la obligación por pago total toda vez que para la fecha no se ve reflejado y hasta tanto esto no suceda la entidad financiera no emite el correspondiente PAZ Y SALVO, así como tampoco se genera el desbloqueo de los demás productos que título con el banco.

NOVENO. El mismo día 29 de diciembre de 2023 recibo respuesta por parte del señor DAIRO YEEPES quien manifiesta: “Como se mencionó en el correo anterior, el proceso de condonación está en curso en tanto se finalice el proceso se le informara para que realice la solicitud del PAZ Y SALVO al banco”.

DECIMO. El día 2 de enero del presente año y en vista de que han transcurrido 42 días y no se ha dado cumplimiento al trámite de condonación de la deuda por parte de la casa de cobranzas COVINOC y del banco BBVA; de manera personal solicite en la entidad financiera copia del pantallazo del reporte al consultar mi cedula de ciudadanía Y SE ME INFORMA QUE REPORTO MORA, SALDO POR COBRAR VIGENTE como se observa en la imagen que se adjunta a continuación.

CANCELACION DE TARJETAS/REGULARIZACION DE LA DEUDA

NUMERO DE TARJETA 4042804438550607 TIPO VPLATINUM GRAL
VENCIMIENTO 02/2026
NOMBRE TITULAR SOLANGE RIASCOS CARDENAS
NUM. DE CONTRATO 00130227225001175592

OPERACIONES PENDIENTES	0.00
SALDO TOTAL	1,984,124.46
CUENTAS POR COBRAR VIGENTES	0.00
CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS	0.00
CAPITAL CORRIENTE	0.00
CAPITAL EN MORA	1,918,553.46
INTERESES CORRIENTES	0.00
INTERESES MORATORIOS	65,571.00
CARGOS DEL DIA	0.00
PAGOS/ASONOS DEL DIA	0.00
CUENTAS POR PAGAR GESTION DE COBRANZA HONORARIOS	0.00

FECHA: 2024-01-02
FIRMA DEL TITULAR

VISTO BUENO
SUCURSAL

Al ser evidente la manera como se vulneran mis derechos, radique Derecho de Petición a la mencionada casa de cobranzas dirigido al correo electrónico del señor DAIRO YEPES quien funge como Gerente de dicha entidad y al banco BBVA bajo la radicación de caso No. 00359972. ¿Preguntando por qué? al consultar mi cedula.

DECIMO PRIMERO. El día 05 de enero de 2024 la entidad Bancaria BBVA COLOMBIA a través de correo electrónico envía respuesta Referencia No. 00359972 en donde se informa que: “Me permito informar que su solicitud ha sido atendida de forma favorable por cuanto el pago fue efectuado el día 24 de noviembre de 2023 a la tarjeta de crédito terminada en 0607 por valor de UN MILLON SETENTA Y CINCO MIL PESOS (\$1.075.000).

DECIMO SEGUNDO: La pretensión del derecho de petición radicado ante la entidad financiera, NO era con el fin de resolver la validación del pago total de la obligación puesto que esto está totalmente claro y aceptado, el objetivo era corregir la fecha de los reportes emitidos a las centrales de riegos la cual debió suspenderse a la firma del acuerdo entre el banco BBVA, casa de cobranza COVINOC y la suscrita el día 30 de agosto 30 /2023, se emita el correspondiente paz y salvo y se normalice el acceso a los demás productos financieros que ostento con el banco los cuales se encuentran bloqueados actualmente.

DECIMO TERCERO. Para la fecha de radicación de la presente acción constitucional han pasado 51 días sin que se emita una respuesta de fondo a mi petición o en su defecto se presenten las correspondientes correcciones por parte de la entidad bancaria.

II. CON LA PRESENTE ACCIÓN DE TUTELA SE PRETENDE:

Por lo expuesto anteriormente solicito de manera cordial, se protejan mis derechos fundamentales al **DEBIDO PROCESO, IGUALDAD, MÍNIMO VITAL, LIBERTAD DE EMPRESA, HABEAS DATA, BUEN NOMBRE**, los cuales han sido vulnerados por la entidad accionada, con el fin de evitar un perjuicio irremediable, teniendo en cuenta que no existe otro mecanismo jurídico eficaz de protección y en consecuencia se ordene:

PRIMERO. En el término perentorio de 48 horas al banco BBVA se sirva emitir los comunicados pertinentes a las centrales de riesgo (CIFIN - ASOBANCARIA – DATA CREDITO...). Por cuanto aun en las plataformas financieras tanto de la entidad accionada como de las otras entidades financieras se ve afectado mi historial crediticio.

SEGUNDO. Se sirva ordenar al banco BBVA COLOMBIA expedir paz y salvo por concepto de pago total de la obligación contrato #002275001175592 en favor de la suscrita.

TERCERO. Se sirva normalizar el acceso al uso de los productos financieros que tengo con el banco BBVA.

III. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Constitución Política de Colombia, Art. 86, sobre la acción de tutela. Art. 11 derecho a la vida digna, Art. 29 al debido proceso.

DERECHOS VULNERADOS: De lo narrado se establece la violación a los siguientes Derechos Fundamentales consagrados en la Constitución Política y en Tratados Internacionales que versan sobre Derechos Humanos y que conforme lo ordena en art. 93 de nuestra Carta prevalecen sobre el orden interno y que los derechos y deberes consagrados en nuestra Constitución deben interpretarse conforme a los Tratados Internacionales ratificados por nuestro país.

Derechos constitucionales¹:

ARTICULO 2o. *Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones*

¹ Constitución política de Colombia.

que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad **territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.** (...) **Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.**

ARTICULO 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (...) **El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.** (...) El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.

ARTICULO 29. **El debido proceso se aplicará a toda clase de actuaciones judiciales y administrativas.** (...) Nadie podrá ser juzgado sino conforme a leyes preexistentes al acto que se le imputa, ante juez o tribunal competente y con observancia de la plenitud de las formas propias de cada juicio. (...) En materia penal, la ley permisiva o favorable, aun cuando sea posterior, se aplicará de preferencia a la restrictiva o desfavorable. (...) Toda persona se presume inocente mientras no se la haya declarado judicialmente culpable. Quien sea sindicado tiene derecho a la defensa y a la asistencia de un abogado escogido por él, o de oficio, durante la investigación y el juzgamiento; a un debido proceso público sin dilaciones injustificadas; a presentar pruebas y a controvertir las que se alleguen en su contra; a impugnar la sentencia condenatoria, y a no ser juzgado dos veces por el mismo hecho. (...) Es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso.

ARTICULO 86. **Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante los jueces, en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente y sumario, por sí misma o por quien actúe a su nombre, la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que éstos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública.** (...) La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo. El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. (...) Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio irremediable. (...) En ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. (...) La ley establecerá los casos en los que la acción de tutela procede contra particulares encargados de la prestación de un servicio público o cuya conducta afecte grave y directamente el interés colectivo, o respecto de quienes el solicitante se halle en estado de subordinación o indefensión.

SOLICITUD

De lo expuesto anteriormente, solicito de manera cordial, se considere procedente la acción de tutela, se analice en concreto todo el acervo probatorio, por medio del cual se demuestra la existencia de violación a mis derechos fundamentales, **se ordene en el término perentorio de 48 horas al banco BBVA se sirva emitir los comunicados pertinentes a las centrales de riesgo (CIFIN - ASOBANCARIA – DATA CREDITO...).** Corrigiendo mí reporte como deudor moroso desde el día 30 de agosto de 2023.

- Por cuanto aun en las plataformas financieras tanto de la entidad accionada como de las otras entidades financieras se ve afectado mi historial crediticio.
- Se sirva ordenar al banco BBVA COLOMBIA expedir paz y salvo por concepto de pago total de la obligación contrato #002275001175592 en favor de la suscrita.
- Se sirva normalizar el acceso al uso de los productos financieros que tengo con el banco BBVA. Se acceda y conceda las pretensiones de la acción constitucional incoada.

JURAMENTO: Manifiesto bajo la gravedad del juramento que no se ha presentado ninguna otra Acción de Tutela por los mismos hechos y derechos.

IV. PRUEBAS

Documental:

- copia Escrito Banco BBVA de fecha mayo 23 de 2023
- Copia Queja a la Superintendencia Financiera, fechada agosto 25 de 2023
- copia del acuerdo realizado por Banco BBVA, Covinoc y la suscrita, de fecha agosto 30 de 2023.
- copia constancia de consulta CANCELACIÓN DE TARJETAS /REGULACIÓN DE LA DEUDA , con fecha 2024-01-02

V. ANEXOS.

- Los documentos relacionados en el acápite de pruebas

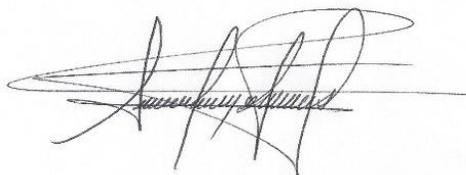
VI. NOTIFICACIONES.

Accionante: En la carrera 90 #17-26 barrio San Joaquín Teléfono # 310 5418557, Correo electrónico solri71@hotmail.com, acepto respuesta por correo electrónico.

El accionado: Entidad Financiera y bancaria BANCO BBVA COLOMBIA correo electrónico www.bbva.com.co y contactenos@bbvacolombia.com.co teléfonos # 602 8892020, 601 4010000.

Covinoc, correo electrónico: dairo.reyes@covinoc.com

Respetuosamente,



SOLANGE RIASCOS CARDENAS
C.C 66847967

Santiago de Cali, mayo 23 de 2023

Doctor

RAUL GUSTAVO RESTREPO BASTIDAS
Gerente Regional Occidente –BANCO BBVA
Ciudad

Asunto NOVEDAD

Antes que nada, agradezco la colaboración que me pueda brindar en esta situación, toda vez que pretendo normalizar mi vida financiera, tal como lo escuche en la conferencia de la semana pasada para la Fiscalía, que usted dirige.

El caso es el siguiente: Soy cliente del banco por mi cuenta de nómina desde hace más de 25 años, y titular de varios productos; entre ellos la Tarjeta de Crédito VISA Platinum obligación terminada en 5592, con la idea de mermar la mora he realizado varios abonos que a la postre no redujeron este concepto.

Luego tuve contacto con COVINOC a través de PAOLA FUENTES con quien se acordó REDIFERIR el saldo de la tarjeta, comprometiéndome hacer un abono de \$790.000 mil, el cual se realizó el día 24/04/2023, iniciando el pago normal en el mes de mayo/2023.

Sin embargo, el 17 /05/2023 recibo nuevamente llamadas de otra casa de cobranzas por esta misma obligación, enterándome que aún continuaba reportada en mora; inmediatamente tomo contacto con la agencia COVINOC y la persona que responde me indica que la solicitud de rediferir había sido rechazada, hecho que nunca me informaron, viéndome perjudicada por dos meses más de mora. Presuntamente se negó la solicitud por que al parecer el banco indica que el mes de marzo /2022 se realizó otro rediferir. HECHO QUE NO ES CIERTO, para el año 2022 nunca autorice ninguna normalización; y en el extracto de la tarjeta se puede visualizar que en el mes de marzo/2022 el pago se debito automáticamente de mi cuenta de nómina.

Con el ánimo de buscar una solución me dirijo, a la sede principal del banco BBVA de Cali, en donde fui atendida por el Gerente, manifestándole la situación, a lo cual se me indica que debo esperar ser contactada por la agencia de cobranzas quien me deberá proponer algún método para resolver mi situación.

Es así como el día de hoy 23/05/2023 recibo llamada de COVINOC , indicándome que la única opción que se me ofrece es REESTRUCTURAR la obligación, a pesar del reporte negativo que esto representa para mi vida financiera, por más de 24 meses.

Finalmente acudo a usted, con el fin de buscar otra solución que me permita normalizar mi situación sin ver afectada gravemente mi vida crediticia, ésto teniendo en cuenta que he mostrado interés de pago con varios abonos, y la antigüedad con el banco.

Agradezco su colaboración;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Solange Riascos Cardenas', written over a horizontal line.

SOLANGE RIASCOS CARDENAS

C.C 66847967

Tel 310 5418557

Correo Solange.riascos@fiscalia.gov.co

Cali, Agosto 25 de 2023

Señores

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA.

CIUDAD

ASUNTO: RECLAMACION Y QUEJA POR COBRO INDEBIDO Y VIOLACION DE LA LEY DE HABEAS DATA ENTIDAD FINANCIERA BANCO BBVA

Cordial saludo,

Soy cuenta habiente del banco BBVA hace 27 años, siendo titular de la cuenta de nómina, créditos de consumo y tarjetas de crédito los cuales he manejado a lo largo de estos años

La situación se refiere a la Tarjeta de Crédito VISA Platinum #4042804438550607, contrato #00130227225001175592, la cual sin estar en mora pero con la idea de generar flujo de efectivo, en el mes de marzo de 2022 acepte realizar una reforma en el pago de la tarjeta y se acordó una nueva cuota pagadera en 20 meses, las cuales se realizaron cumplidamente al igual que mis otras obligaciones con el banco.

En el año 2023 se efectuó los pagos hasta el mes de marzo, donde por situaciones económicas presente un atraso en el pago, lo que condujo a que la agencia de cobranzas COVINOC se contactara a mi teléfono todos los días en diferentes horarios.

Para el día 24 abril de 2023, tuve contacto telefónico con COVINOC a través de PAOLA FUENTES, quien se presenta como agentes externos del banco BBVA, esta persona presenta una propuesta para normalizar mi situación moratoria, consistente en REDIFERIR el saldo de la tarjeta, y yo debería hacer un abono por valor de \$790.000 mil pesos; supuestamente inmediatamente se registrara el pago en el banco se hacía efectivo el Rediferido y continuaría el mes siguiente con los pagos normales. Yo cumplí con pago realizándolo, ese mismo día (24/04/2023) enviando vía Whatsapp el comprobante del mismo.

Sin embargo, el 17/05/2023 recibo nuevamente llamadas de otra casa de cobranzas por esta misma obligación (tarjeta de crédito), enterándome que aún continuaba reportada y que la mora había aumentado un mes más; inmediatamente tomo contacto con la agencia COVINOC para saber que pasaba y la respuesta que obtuve por parte de quien contesto la llamada fue: "La solicitud de rediferir la tarjeta había sido rechazada por el banco BBVA", hecho que nunca me informaron, viéndome perjudicada por dos meses más de mora.

Con el ánimo de buscar una solución me dirijo a la sede principal del banco BBVA de Cali, en donde fui atendida por el Gerente de la misma, a quien le expresé lo que sucedía, a lo cual se me indica que debo esperar ser contactada por la agencia de cobranzas quien me deberá proponer algún método para resolver mi situación.

Es así como el día 23/05/2023 recibo una llamada de COVINOC, en la cual me indican que la única opción que se me ofrece es REESTRUCTURAR la obligación, aceptando un castigo por 24 meses, de lo contrario debo pagar el 100% de la deuda por que el Banco acelero el pago total y no acepta pagos parciales o abonos; obviamente no acepte esta "oferta" puesto que mi deseo ha sido hallar una solución que me permita normalizar mis pagos sin ver afectada gravemente mi vida crediticia. Esto teniendo en cuenta que he mostrado interés de pago al realizar varios abonos y no se puede olvidar la antigüedad de 27 años que llevo con el banco.

Al conocer la propuesta de COVINOC, quede altamente preocupada y busque orientación en el banco BBVA, escribiendo mediante correo electrónico fechado 23-05-2023 al Dr. RAUL GUSTAVO RESTREPO BASTIDAS -Director Regional Occidente Banco BBVA, colocándolo en conocimiento de lo sucedido hasta ese momento. Recibiendo respuesta el 29 de mayo de 2023 en los siguientes términos:

"De: RAUL GUSTAVO RESTREPO BASTIDAS

<raulgustavo.restrepo@bbva.com>

Enviado: lunes, 29 de mayo de 2023 2:20:16 p.m.

Para: Solange Riascos Cardenas

Asunto: RESPUESTA A SOLICITUD

Buenas tardes Solange;

Cali, 6 de Mayo del 2023

Respetada Señora

SOLANGE RIASCOS CARDENAS

solange.riascos@fiscalia.gov.co

Estimado Cliente:

Nos permitimos informarle que una vez consultada su solicitud con las áreas de normalización y recuperación del Banco damos respuesta en los siguientes términos:

1. Revisado el ofrecimiento de Rediferido para Marzo del 2022 con la agencia de cobranzas BDN (Banca de negocios) encontramos el soporte de aceptación del mecanismo aplicado conforme la siguiente imagen y anexo de grabación:

**Sin pagos en los meses de Abril, Mayo y Junio del 2022.*

2. Efectivamente hubo un ofrecimiento de otro Rediferido por parte de Covinoc para el mes de Mayo y este fue rechazado por nuestro sistema por haber encontrado uno ya aplicado como lo indica en punto anterior. Encontramos una falla en el servicio en cuanto a que no se encuentra evidencia que se haya reportado dicho rechazo, solo hasta que usted devuelve la llamada a Covinoc. Sobre esta última observación el Banco Bbva toma los correctivos conforme lo establecido en el marco de actuación de agencias y contrato de prestación de servicios que se tiene con la empresa de cobranza aludida.

3. Ante la imposibilidad técnica y procedimental para aplicar un Rediferido adicional; le ofrecemos la siguiente alternativa de normalización de esta operación; Un

crédito de consumo recogiendo la TC la cual se daría de baja sin posibilidad de poder utilizarla nuevamente:

* Tasa inferior a la contratada para T.C.

* La aprobación de esta operación estará sujeta al resultado de análisis de riesgos y capacidad de pago, según los soportes económicos presentados y genera marca de reestructurado en centrales de Riesgos conforme lo instruido por la Superintendencia Financiera de Colombia mediante la circular externa número 026 del 2017. La marca podrá ser retirada de manera automática una vez transcurra el periodo de observación de 24 meses establecida por la Super, siempre y cuando no presente moras mayores a 30 días en esta obligación.

Lamentamos los inconvenientes presentados y si es de su interés acogerse al mecanismo de normalización informado en el punto 3, le invitamos a colocarse en contacto con nuestro aliado Cobranzas Cess para que se dé el trámite respectivo al interior del Banco.

Datos de contacto:

(Sergio Andrés Parra Gutiérrez | Director Cobranzas Cess| T. (+607) 6334473 Ext. 161 |.

Finalmente, reiteramos nuestro interés de servirle y el compromiso de mejoramiento permanente para su satisfacción y comodidad.

Cordial Saludo

Raúl Gustavo Restrepo Bastidas

Regional Occidente -

Cel. 3187355575 - raulgustavo.restrepo@bbva.com

Reiterando lo antes mencionado por COVINOC.

En busca de generar un arreglo, para junio 6 de 2023 consulto en el banco BBVA el valor total que adeudo, y se me imprime documento que indica que el valor total de la deuda equivale a \$9.943.637.46 centavos. Con el ánimo de buscar sanear la mora cancelo más del 50% de la obligación consignado \$5.000.000 millones de pesos fechado 16-06-2023. Pues mi situación económica no me permite para más.

Paralelo a esto continúo recibiendo correos electrónico como en el cual se me notifica CREDITO VENCIDO 06-7/2023, también llamadas y en una de ellas, después de hacer este pago le informo a la agente externa de COVINOC que acababa de hacer el pago de \$5.000.000 millones de pesos, entonces que consultara con su jefe para mirar otras opciones. De igual manera recibo a mi correo electrónico mensajes de COVINOC y respondo uno de ellos donde indico el pago mencionado anteriormente y es así como logro comunicación telefónica con el coordinador de cobranzas de esta casa de cobranzas señor DAIRO ALEJANDRO REYES, con quien dialogo y le manifiesto que yo quiero pagar de deuda y que se me permita pagar el resto de la obligación en cuotas, todo teniendo en cuenta que el banco continua enviando reporte negativo a las centrales de riesgo aun cuando el valor de mora ya se canceló y sigo siendo la perjudicada de los errores de Covinoc y del banco.

Finalmente le solicito mediante correo electrónico que me indique por escrito las reglas en que se generaría el acuerdo, indicando el porcentaje de descuento,

concepto mora, intereses, y finalizar el reporte negativo, el 13/07/2023 recibo el siguiente correo:

De: dairo.reyes@covinoc.com <dairo.reyes@covinoc.com>

Enviado: jueves, 13 de julio de 2023 11:19 a.m.

Para: Solange Riascos Cardenas

Asunto: RE: INFORMACIÓN DE ACUERDO

Sra. Solange, buenos días,

De acuerdo con nuestra conversación, le informo que las posibilidades son las siguientes:

Pago total a 1 cuota: \$4.700.000 el pago debe realizar antes de 31/07

Pago total a 3 cuotas: \$4.800.000 son 3 cuotas mensuales e iguales, siendo el primer mes Julio, agosto y septiembre respectivamente.

Pago total a 4 cuotas: \$5.010.000 son 4 pagos mensuales e iguales, siendo el primer mes Julio, agosto septiembre y octubre respectivamente.

Cabe resaltar que es usted quien debe realizar esta propuesta al banco en las opciones comentadas y especificando en la propuesta: razón de mora, actividad económica, de donde provienen recursos para el pago.

Quedo muy atento a su propuesta, para dar trámite.

Atentamente,

DAIRO ALEJANDRO REYES | Coordinador Cobranzas Banco BBVA|T. (602) 3808901
Ext. 3238 | Carrera 100 # 16-321 oficina 1101 Edificio Jardin Central| Santiago de Cali| www.covinoc.com

De: dairo.reyes@covinoc.com <dairo.reyes@covinoc.com>

Enviado: jueves, 6 de julio de 2023 2:24 p.m.

Para: Solange Riascos Cardenas

Asunto: BBVA Te Informa

Santiago de Cali, julio 2023

Señor(a)

SOLANGE RIASCOS CARDENAS

SOLANGE.RIASCOS@FISCALIA.GOV.CO

CALI

Asunto: NOTIFICACIÓN CREDITO VENCIDO

Apreciado cliente,

El banco **BBVA**, le informa que a la fecha su(s) producto(s) financiero(s), se encuentra vencido, generando incremento en el valor de pago y deterioro de su perfil de crédito.

Ante esta situación, le agradecemos confirmar por este medio la posibilidad de realizar su pago antes del **10 de julio** para normalizar.

En caso de que tenga alguna dificultad que le impida cancelar antes de la fecha indicada, queremos escucharlo y poder encontrar juntos una alternativa, acorde con su necesidad y las políticas del banco, que permita la normalización de su(s) crédito(s) y que pueda seguir atendiendo oportunamente el servicio de la deuda.

Para evaluar alguna alternativa especial, llámenos a la línea de atención en Cali 6023808901 extensión: 3238, Horario de atención de lunes a viernes de 8am – 5pm sábados: 8am -1pm o vía WhatsApp al siguiente link <http://c0v.co/b2fbe2ae>

Atentamente,

Coordinador de Cobranzas

Dairo Alejandro Reyes Sanchez

COVINOC"

Como se pudo observar a lo largo del relato de los hechos, si bien es cierto tuve un atraso, cuándo la agencia de cobranzas me llamó mostré total interés en subsanar lo ocurrido y de tal forma realice inmediatamente el pago del monto acordado con esta agencia, saliéndose total de mi control el saber que no se había aceptado tal acuerdo por parte del banco y en consecuencia continuaría en Mora, pues a mí entender y teniendo en cuenta la información otorgada por dicha agencia de cobranzas una vez efectuara el pago del acuerdo este quedarían firme, que ellos estaban autorizados para la negociación de acuerdos en representación de la entidad financiera.

Este error y mala praxis de las agencias de cobranza al manifestar que están actuando en representación del banco, cuando como se pudo observar en mi caso no tienen la autoridad o competencia para negociar, haciendo incurrir a los clientes en un error y así poder negociar para efectuar cobros de abogados y honorarios, mala praxis en la que también incurrió la entidad financiera al compartir mi información personal no con una sino con varias agencias de cobranzas que reiterando lo ya expuesto no representan ni están facultados para realizar acuerdos con los clientes, práctica que también se puede reflejar con la rotación entre agencias de cobranza, es decir, si fuera el caso de que la identidad financiera facultara a una determinada agencia de cobranza con el fin de que realice el respectivo cobro de una obligación en Mora esta tendría que tener las facultades para realizar dicho trámite pero la entidad financiera abusando de su rol como acreedor y su posición de poder al tener la información personal de sus clientes distribuye de forma arbitraria, sin autorización y dolosamente estas bases de datos de los morosos al mejor postor.

Petición:

Por lo anterior, de la manera más respetuosa y con el ánimo de poder subsanar mi situación, le solicito ampare mis derechos como consumidor Financiero ordenando al banco lo siguiente:

1. Reversar la ejecución del cobro total de la deuda por Mora puesto que al momento en el que el banco tomó tal decisión la agencia de cobranzas COVINOC me había realizado un acuerdo el cual consistía en el pago inicial de 790,000 para quedar al día y continuar pagando la cuota mes a mes, dicho acuerdo no fue aceptado por la entidad financiera y este no fue notificado por lo tanto me encontraba en total desconocimiento de la persistencia de mi Mora al momento de la decisión de la entidad financiera recayendo total responsabilidad sobre ellos por su ilegal dinámica de cobro
2. Cesar el cobro de intereses, honorarios de agencias de cobranza, y pago total de la deuda puesto que como ya se ha explicado con anterioridad al momento mi deuda se encuentra al día y fue un error de la entidad financiera y las agencias de cobranza el llegar a la actual situación.

3. Ser eliminado mi reporte ante las centrales de riesgo.
4. Abstenerse completamente de compartir mi información con entidades externas y más aún con entidades que no se encuentren facultadas ni actuando en representación de ellos.

Por último quisiera extender ante este ente de control mi preocupación, frente a estas dinámicas de cobro que se están ejerciendo por parte de las entidades financieras, las cuales como a mí le están vulnerando a muchos ciudadanos su derecho a la privacidad, el buen nombre, la vida digna, salud mental y dejando en potencial peligro los bienes y servicios adquiridos por el ciudadano. Esto último teniendo en cuenta que, la modalidad más usada por el delincuente ahora mismo es realizar las llamadas haciéndose pasar por las entidades financieras o sus agencias de cobro, para estafar a las personas, ahora bien, como se pudo dar cuenta en mi caso la entidad financiera no tiene una ruta clara de cobro, sino que distribuye a diferentes agencias las bases de datos con información privada de sus clientes morosos, por tanto, para el ciudadano será difícil identificar cuándo se está ante una llamada de un agente de cobranzas autorizado o cuando se estará frente a una estafa, para posteriormente la entidad financiera *excluir su responsabilidad* frente al detrimento patrimonial de su ciudadano, con la excusa de que la víctima proporcionó la información de manera irresponsable.

Cordialmente;



SOLANGE RIASCOS CARDENAS.

C.C 66847967

Tel 310 5418557

Correo Solange.riascos@fiscalia.gov.co

RE: FIANLZIACION DE CRÉDITO

dairo.reyes@covinoc.com <dairo.reyes@covinoc.com>

Vie 29/12/2023 11:56

Para: Solange Riascos Cardenas <solange.riascos@fiscalia.gov.co>

CC: 'nathalie' <nathalie.rengifo@covinoc.com>

Buenos días

Sra. Solange, cordial saludo

Como se menciona en el correo anterior el proceso de condonación esta en curso, en tanto se finalice el proceso se le informa para que realice la solicitud del paz y salvo al banco.

De: Solange Riascos Cardenas <solange.riascos@fiscalia.gov.co>

Enviado el: viernes, 29 de diciembre de 2023 11:00 a. m.

Para: dairo.reyes@covinoc.com

Asunto: RE: FIANLZIACION DE CRÉDITO

buen día,

agradezco que se realice el reporte de cancelación de la obligación ante el banco BBVA, puesto que a la fecha actual el mismo no se ve aún reflejado, y hasta tanto esto no suceda, la entidad financiera no emite el paz y salvo ni tampoco se genera el desbloqueo de los demás productos del banco.

Cordialmente;

SOLANGE RIASCOS CARDENAS
C.C 66847967

De: dairo.reyes@covinoc.com <dairo.reyes@covinoc.com>

Enviado: martes, 5 de diciembre de 2023 15:46

Para: Solange Riascos Cardenas <solange.riascos@fiscalia.gov.co>

Cc: 'nathalie' <nathalie.rengifo@covinoc.com>

Asunto: RE: FIANLZIACION DE CRÉDITO

Buenas tardes

Sra. Solange Riascos, cordial saludo

En efecto el acuerdo de pago se realizó en las condiciones acordadas, en el momento se encuentra en proceso de condonación y dar por cancelada la obligación, el paz y salvo lo debe solicitar al banco BBVA, toda vez que se haya confirmado por parte de la agencia la finalización del proceso.

De: Solange Riascos Cardenas <solange.riascos@fiscalia.gov.co>

Enviado el: lunes, 04 de diciembre de 2023 3:20 p. m.

Para: dairo.reyes@covinoc.com

Asunto: FIANLZIACION DE CRÉDITO

CANCELACION DE TARJETAS/REGULARIZACION DE LA DEUDA

NUMERO DE TARJETA 4042804438350607 TIPO VPLATINUM GRAL

VENCIMIENTO 02/2026

NOMBRE TITULAR SOLANGE RIASCOS CARDENAS

NUM. DE CONTRATO 00130227225001175592

OPERACIONES PENDIENTES	0.00
SALDO TOTAL	1,984,124.46
CUENTAS POR COBRAR VIGENTES	0.00
CUENTAS POR COBRAR VENCIDAS	0.00
CAPITAL CORRIENTE	0.00
CAPITAL EN MORA	1,918,553.46
INTERESES CORRIENTES	0.00
INTERESES MORATORIOS	65,571.00
CARGOS DEL DIA	0.00
PAGOS/ABONOS DEL DIA	0.00
CUENTAS POR PAGAR GESTION DE COBRANZA HONORARIOS	0.00

FECHA: 2024-01-02

FIRMA DEL TITULAR

VISTO BUENO
SUCURSAL

Santiago de Cali, enero 2 de 2023

Señores
COVINOC - CASA DE COBRANZAS
Ciudad

Yo SOLANGE RIASCOS CARDENAS , mayor de edad, identificada con cédula de ciudadanía No. 66847967 expedida en CALI, residente en la calle 5 # 65-76 barrio Refugio de esta localidad. Haciendo uso del derecho constitucional consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política Nacional y en el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo, me pèrmito respetuosamente presentar el siguiente **DERECHO DE PETICIÓN**.

Colocando bajo su conocimiento lo siguiente:

*Soy titular de varios productos con el banco BBVA entre ellos la tarjeta de crédito VISA terminada con el # 0607.

* La tarjeta de crédito VISA terminada con el # 0607 presento mora en su pago y fue enviada a la casa de cobranzas que usted ostenta.

* Se realiza un acuerdo de pago con la casa de cobranzas avalado por el Banco BBVA, realizándose el pago de la última cuota de obligación el día 24 de noviembre del año 2023 directamente en el banco oficina Paso Ancho en esta localidad. Es decir que con este pago se finalizo la deuda adquirida con el banco BBVA a través de la Tarjeta de Crédito antes mencionada.

*Por parte de COVIC se indico que en 24 horas después de realizado el pago antes descrito, se veria reflejado en la plataforma del Banco para que éste a su vez emita el paz y salvo correspondiente.

*Mediante correos electrónico en viados a dairo.reyes@covinoc.com de fechas 0/12/2023 y 29/12/2023 he escrito solicitando información acerca de la aplicación del pago, obteniendo la misma respuesta que el tramite esta en proceso.

* Al día de hoy, han transcurrido 40 días y COVINOC no ha finalizado el proceso de condonación. lo cual genera que aún en la plataforma del Banco aparece ACTIVA la obligación de la tarjeta de crédito, ocasionando bloqueos en los demás productos del banco y además el banco sigue reportando a las centrales de riesgo el tiempo de mora actual.

Con base en lo antes expuesto, respetuosamente presento la siguiente Petición:

Teniendo en cuenta lo antes manifestado, solicito de manera URGENTE se de celeridad al tramite de condonación ejecutado por ustedes y se le informe al BANCO BBVA que la obligación fue cancelada en su totalidad.

puesto que el banco se excusa por la falta de este aviso para suspender el reporte a las centrales de riesgo y desbloquear los demás productos, situación que se genera por la desidia de COVINOC en la demora de mas de 40 días para realizar el tramite en mención.

Agradezco su oportuna colaboración y tramite urgente a la presente.

Puedo ser notificada correo electrónico Solange.riascos@fiscalia.gov.co Tel. 310 5418557

Cordialmente;



SOLANGE RIASCOS CARDENAS
C.C 66847967

BBVA Informa Solicitud de caso #00359972

Atención al cliente BBVA <bbva-colombia-te-da-respuesta-a-tu-requerimieto.group@bbva.com>

Mar 02/01/2024 14:25

Para: Solange Riascos Cardenas <solange.riascos@fiscalia.gov.co>



Creando Oportunidades

CALI, 2 de Enero de 2024

Apreciado

Señor (a)

SOLANGE RIASCOS CARDENAS

CLL 5 65 76- CALI, COLOMBIA 170480CO00

REF: Caso 00359972

Respetado (a) señor (a) SOLANGE RIASCOS CARDENAS,
Reciba un cordial saludo del BBVA Colombia.

Hemos recibido su solicitud realizada ante el Servicio de Atención al Cliente del Banco, le informamos que iniciaremos el estudio y daremos respuesta oportuna.

Reiteramos nuestro interés de servirle como usted lo merece y el compromiso de mejoramiento permanente para la satisfacción y comodidad de nuestros clientes.

Atentamente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente

Tu seguridad financiera es importante...

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



Creando Oportunidades

BOGOTA D.C. 05/01/2024

Señor (a)

SOLANGE RIASCOS CARDENAS

Dirección de Correspondencia:

CLL 5 65 76

Correo Electrónico:

solange.riascos@fiscalia.gov.co

REF: RADICACIÓN 00359972

Producto Reclamado: **Cuenta de Ahorro**

Número de Producto: **001302270200820164**

Respetado Señor **SOLANGE RIASCOS CARDENAS**

Reciba un cordial saludo del BBVA Colombia.

Nos permitimos informarle que adjunto encontrará la respuesta de la reclamación presentada en nuestro Servicio de Atención al Cliente en días anteriores

Gracias por compartimos su situación. Nuestro mayor interés es atender con claridad y transparencia sus inquietudes.

Atentamente,

Tu seguridad financiera es importante...

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

BBVA Colombia
Servicio al Cliente



Creando Oportunidades

Bogotá D.C., 05 de enero de 2024

Señor
SOLANGE RIASCOS CARDENAS
Calle 5 N° 65 – 76
SOLANGE.RIASCOS@FISCALIA.GOV.CO
Cali – Valle del cauca

Ref. N° 00359972

Respetada señora Solange,

Un cordial saludo de BBVA Colombia.

Nos dirigimos a usted en respuesta al derecho de petición presentado el día 02 de enero de 2024 a través de nuestro Servicio de Atención al Cliente, en el cual solicita validación del pago realizado el día 24 de noviembre de 2024 a la tarjeta de crédito terminada en 0607 por valor de \$ 1.075.000.

Me permito informar que hemos atendido favorablemente a su solicitud, ya que se evidencia que el pago fue efectuado ese mismo día (24 de noviembre de 2023) por valor de \$1.075.000 a las 10:12 am a su tarjeta de crédito N° 4042****0607.

Recuerde que cuenta con nuestro canal transaccional BBVA net al cual puede ingresar a través de www.bbva.com.co y nuestra APP BBVA Móvil, si necesita consultar o realizar transacciones de sus productos.

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

Atentamente,

BBVA COLOMBIA
Servicio al Cliente.
Camila S.

Tu seguridad financiera es importante...

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