

FIJACION EN LISTA CONFORME AL ART. 110 del  
Código General del Proceso

Hoy, abril 26 de 2022 fijo en lista y por un día el  
**TRASLADO DE EXCEPCIONES PREVIAS** propuestas  
por la parte demandada y de ella les doy traslado a la  
parte demandante por el término de tres (3) días, de  
conformidad con el artículo 319 en concordancia con  
el artículo 101 numeral 1 del Código General del  
Proceso.

RADICACION No. 2021-00942

El secretario,

GUSTAVO A. ARCILA RIOS

## Contestación de demanda y excepciones Rad. 76001400302720210094200

Isabelita Puentebonilla <bonillato@hotmail.com>

Mié 16/03/2022 12:45 PM

Para: Juzgado 27 Civil Municipal - Valle Del Cauca - Cali <j27cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co>

 1 archivos adjuntos (19 MB)

CONTESTACIÓN DEMANDA, EXCEPCIONES PREVIAS, EXCEPCIONES DE FONDO -.pdf;

Buena tarde su Señoría.

Por medio del presente correo envío adjunto como archivo CONTESTACIÓN DEMANDA, EXCEPCIONES PREVIAS, EXCEPCIONES DE FONDO dentro del proceso ejecutivo de radicación 76001400302720210094200, en la cual estoy como DEMANDADA.

Gracias por su atención, de Usted respetuosamente,

**MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA**

AGRADEZCO CONFIRMAR RECIBIDO DE ESTE MENSAJE -

GRACIAS

Señor(a):  
**JUZGADO VEINTISIETE CIVIL MUNICIPAL DE CALI**  
**j27cmcali@cendoj.ramajudicial.gov.co.**  
Cali (Valle)

Referencia : **PROCESO EJECUTIVO**  
Radicación : **No. 76001400302720210094200**  
Demandante : **SCOTIABANK COLPATRIA S.A**  
Demandada : **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

**Asunto:** CONTESTACIÓN DEMANDA, EXCEPCIONES PREVIAS,  
EXCEPCIONES DE FONDO

**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**, mayor de edad, domiciliada en la ciudad de Cali, identificada civilmente como aparece al pie de mi correspondiente firma, actuando en causa propia, dentro de la oportunidad procesal, con el debido respeto, a Usted Señor Juez, me permito presentar contestación de la demanda con excepción de Merito en los siguientes términos:

## HECHOS

**1.- NO ES CIERTO.** Existe una carta de instrucciones firmada por mí el día Catorce (14) de octubre de 2018, frente al pagaré nro. 4010870075523312, no entiendo cómo unieron una carta de instrucciones firmada en fecha anterior, a un pagaré firmado con posterioridad. Actualmente existen dos obligaciones con el banco: una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 40325900097**, el **pagaré aportado NO establece cuál es el negocio subyacente o causal que soporte este título valor o su llenado.**

Frente al pagaré firmado el día 20 de Febrero de 2020 he solicitado COPIA previamente en múltiples ocasiones al Demandante, por mi misma y a través de abogados, y en todas las solicitudes NO HAN DADO RESPUESTA a la solicitud de copia del mismo, han contestado con evasivas o no han dado respuesta, en una ocasión dicen anexarlo pero nunca lo hicieron. Hoy extrañamente si lo tienen y lo anexan completamente diligenciado. Esto será probado en juicio. Actualmente he radicado una **ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO** ante la superintendencia Financiera por este hecho y otros atinentes a este pagaré y otras obligaciones. La acción fue radicada bajo el número 2022052487-000-000. Anexaré copia de la presentación y de lo presentado.

Me atengo a lo que resulte probado.

**2, NO ES CIERTO.** El pagaré firmado en el año 2020, ha sido llenado con una carta de instrucciones del año 2018, las obligaciones no son claras, expresas y actualmente exigibles, no es lógico que se firme una carta de instrucciones en el año 2018 y luego se pretenda llenar con esa carta un pagaré que se creó en el año 2020. Frente al pagaré radiqué una **ACCION DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO** ante la superintendencia Financiera por este hecho y otros atinentes a este pagaré y otras obligaciones. Por hechos atribuibles al DEMANDANTE se ha incurrido en mora, como lo probaré en el juicio ante usted y ante la Superintendencia Financiera. He estado pagando oportunamente mis obligaciones como lo demostraré en juicio y en los anexos que presento. Las moras que aduce la DEMANDANTE son atribuibles a ella. Por lo tanto, no es CLARA. Me atengo a lo que resulte probado.

**SCOTIABANK COLPATRIA S.A** entidad financiera con domicilio principal en Bogotá D.C.

Dentro del traslado, no observo que el señor Nelson Eduardo Gutierrez Cabiativa haya FIRMADO el poder, por lo tanto la Abogada quien dice representar al banco CARECE de representación y por lo tanto solicito a su señoría no reconocerle personería jurídica.

Me atengo a lo que resulte probado.

## **A LAS PRETENSIONES**

Me opongo a todas ellas, y me atengo a lo que se pruebe de la demanda.

Adicional a lo anterior, esta y otras obligaciones están en curso en una ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, la acción tiene radicación 2022052487-000-000.

## **EXCEPCIONES PREVIAS.**

### **1. Incapacidad o indebida representación del demandante o del demandado.**

Dentro del traslado, no observo que el señor Nelson Eduardo Gutierrez Cabiativa haya FIRMADO el poder, solo adjuntan un documento donde no se puede apreciar con claridad por cual medio fue firmado el poder, por lo tanto, la Abogada quien dice representar al banco CARECE de representación.

**2. Pleito pendiente entre las mismas partes y sobre el mismo asunto.** Como lo he venido informando, ante la Superintendencia Financiera de Colombia radiqué una ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, la acción tiene radicación 2022052487-000-000, esta no solo esta relacionada con los hechos de la presente demanda, sino también frente a otros asuntos, que están actualmente en curso y que anexaré a este documento.

## **EXCEPCIÓN DE MÉRITO**

### **1-TEMERIDAD Y MALA FE EN LA ACCIÓN:**

Esta excepción se fundamenta en los siguientes hechos, los cuales son de fundamento para todas las excepciones de esta demanda así:

Con relación a la actuación de llenar el espacio, con una carta de instrucciones y pagarés que fueron solicitados ANTERIORMENTE y en múltiples ocasiones a la demandada, esto NUNCA fue me fue entregado. El pagaré que yo firmé se encontraba en blanco. Este fue llenado con una carta de instrucciones con fecha del 14 de Octubre de 2018 y que para la Demandante corresponde a un pagaré del 26 de febrero del 2020, lo usual es que la carta de instrucciones sea firmado junto con el pagaré el mismo día, y no que se firme una carta de instrucciones a un pagaré que NO EXISTIÓ. Si bien es la firma mía la que aparece en ambos documentos, no puede ser que llenen un pagaré firmado el veintiséis (26) de febrero del año 2020, con una carta de instrucciones con fecha del 14 de octubre de 2018.

La demandante incurrió en faltar a la verdad al llenar la fecha del vencimiento de la obligación del título valor pagare con espacios en blanco, trasgrediendo el pacto convenido con el subscriptor, esto es ajustar el vencimiento de la obligación a los términos de verdad originalmente convenidos para el pago. No es cierto que este

solo por esta obligación, sino por otras que están pendientes en una ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO radicada ante la Superintendencia financiera, la acción tiene radicación 2022052487-000-000, la cual anexo como PRUEBA a esta contestación de la demanda.

Actualmente existen dos obligaciones con el banco: una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 40325900097**, **el pagaré aportado no establece cuál es el negocio subyacente o causal que soporte este título valor o su llenado.**

## **2-INDEBIDA TASACIÓN DEL MONTO DE LA DEUDA**

La parte actora exige e incluye en el título contentivo la liquidación de intereses liquidados hasta el momento de llenar el título valor. No me encuentro en mora como lo demostraré en Audiencia, si la Demandante aduce que yo estoy en mora es por hechos atribuibles a ella y que están por ser resueltos por la Superintendencia Financiera mediante una ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO con radicación 2022052487-000-000. En consecuencia, no pueden exigirse tales factores ya que se encuentran en discusión y no existe certeza sobre ellos.

Actualmente existen dos obligaciones con el banco: una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 40325900097**, **el pagaré aportado no establece cuál es el negocio subyacente o causal que soporte este título valor o su llenado.**

## **3-COBRO DE LO NO DEBIDO CON RELACION A LOS INTERESES MORATORIOS**

Esta excepción se fundamenta en que el demandante obtuvo mandamiento de pago respecto de los intereses moratorios a la tasa legal autorizada por la ley, desde el “el 09 de octubre de 2021, y hasta que se verifique el pago total de la obligación” lo cual es pagar interés sobre interés.

En caso de que la instancia considere que se deben aplicar los intereses de mora, se solicita aplicar de manera subsidiaria la sanción establecida en el Código de Comercio frente a la pérdida de los mismos por el cobro en exceso, así como la devolución que debe realizar la demandante, por el mayor valor incluido, al tenor de lo previsto por el artículo 72 de la ley 45 de 1990 y se exonere de la condena de las costas y agencias en derecho a la parte pasiva.

Actualmente existen dos obligaciones con el banco: una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 40325900097**, **el pagaré aportado no establece cuál es el negocio subyacente o causal que soporte este título valor o su llenado.**

## **4-EXCEPCION GENERICA.**

Le solicito muy comedidamente a la señora Juez, que declare prósperos los hechos que lleguen a constituir una excepción y que resulten probados durante el transcurso del proceso, y se reconozcan en la sentencia de conformidad con lo establecido en el artículo 282 del C.G. P.

1. Acción de protección al consumidor financiero ACCION DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO con radicación 2022052487-000-000 actualmente en curso ante la Superintendencia financiera y sus anexos de la misma.

En este documento están:

Copias de los pagos realizados desde el año 2020 hasta el momento en que fue radicada la acción.

Derecho de petición donde solicito copia del pagaré y no fue enviado.

Otros documentos que deseo que sean tenidos como pruebas documentales en este proceso

## **2. DECLARACIÓN DE PARTE:**

Sírvase señalar fecha y hora para la recepción de la declaración de parte de la suscrita MARIA ISABEL PUENTE BONILLA, Identificada con c.c. nro 31.268.734. Con correo electrónico bonillato@hotmail.com. Dirección de notificaciones Calle 17AN No. 8N – 60, Piso 2, Barrio Granada en la ciudad de Cali con el fin de absolver interrogatorio sobre los hechos que constituyen las excepciones. De conformidad con el artículo 198 del CGP, en su inciso primero, el que permite citarme.

## **3. DE OFICIO:**

Se solicita muy respetuosamente oficiar a la DEMANDADA a fin de que remitan a este despacho y para este proceso, LAS PRUEBAS que se relacionan por cuanto reposan en poder de la parte demandante y existe la imposibilidad de aportarlos y hagan parte de la presente acción. así:

1. Copia de TODOS los audios de las llamadas que yo haya realizado en los periodos de febrero UNO (1) del año 2020 a Marzo Dieciséis (16) de 2022 que yo haya tenido con SCOTIABANK COLPATRIA S.A y sus Call Centers o Contact centers o similares.

## **ANEXOS**

1. Pruebas Documentales anunciadas
2. Recibos de pago meses

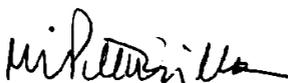
## **FUNDAMENTOS DE DERECHO**

La excepción formulada tiene respaldo en las siguientes normas sustantivas y de procedimiento: Art. 1625, 1626 del Código Civil, Art.74, 92, 272,306, 492, 517 del C.P.C., Arts. 784, 830 del Código de Comercio.

## **NOTIFICACIONES**

Recibiré Notificaciones en el correo electrónico bonillato@hotmail.com. Dirección de notificaciones Carrera 82 #5-11 apto 603 Quisqueya, en el Barro Mayapán en la ciudad de Cali. Celular 315 2593913

Atentamente,



# **ANEXOS**

**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**



**Radicación:2022052487-001-000**

Fecha: 2022-03-14 14:16 Sec.día 1763

Anexos: No

Trámite::506-FUNCIONES JURISDICCIONALES

Tipo doc::542-542-DEMANDA PARA CALIFICAR

Remitente: 80001-Secretaria Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

Destinatario::80000-80000-DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES

**INFORME SECRETARIAL**

Referencia: ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR – ARTÍCULOS 57 y 58 DE LA LEY 1480 DE 2011 Y ARTÍCULO 24 DEL CÓDIGO GENERAL DEL PROCESO-.

PARA: Doctor (a) ALVARO EDUARDO ATENCIA MARTINEZ  
80000-Superintendente Delegado para Funciones Jurisdiccionales

DE: Secretaria Delegatura para Funciones Jurisdiccionales

Número de Radicación: 2022052487-001-000

Trámite : 506 FUNCIONES JURISDICCIONALES

Actividad : 542 542-DEMANDA PARA CALIFICAR

Expediente : 2022-1077

Demandante : MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA

Demandados : SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Anexos :

Al despacho la demanda de la referencia, en la que el demandante solicita se declare la responsabilidad de la entidad demandada.

Cordialmente,

**MARCELA SUAREZ TORRES**  
PROFESIONAL ESPECIALIZADO

Copia a:

Elaboró:

MARCELA SUAREZ TORRES

@SFCsupervisor Superintendencia Financiera de Colombia Superintendencia Financiera de Colombia superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
www.superfinanciera.gov.co



# SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Revisó y aprobó:  
MARCELA SUAREZ TORRES

 @SFCsupervisor  Superintendencia Financiera de Colombia  Superintendencia Financiera de Colombia  superfinanciera

Calle 7 No. 4 - 49 Bogotá D.C.  
Conmutador: +57 601594 02 00 – 601594 02 01  
[www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)



Señores

**DELEGATURA PARA FUNCIONES JURISDICCIONALES**  
**SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA**  
[jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co](mailto:jurisdiccionales@superfinanciera.gov.co)

**Demandante:** MARIA ISABEL PUENTE BONILLA

**Demandado:** SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Referencia. Acción de protección del consumidor financiero. Ley 1480 de 2011 y artículo 24 de la Ley 1564 de 2012

DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, abogado en ejercicio de la profesión y con tarjeta profesional Nro. 204.229 del C.S. de J, obrando como apoderado de la señora MARIA ISABEL PUENTE BONILLA identificada con la C.C. Nro. 31.268.734 de la ciudad de Cali, , acudo ante este Despacho con el ánimo de ejercer la ACCIÓN DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO contra SCOTIABANK COLPATRIA S.A. sociedad vigilada por esa Superintendencia, con base en los siguientes:

**I. HECHOS.**

1. Mi representada adquirió con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., cuatro (4) créditos: el primero de ellos, un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2019, placas blancas **TMP971** Obligación **No.403259000913**, el segundo de ellos, un crédito de CONSUMO Obligación **No.407410069137** los que se encuentran **pagados en su totalidad** desde **octubre y diciembre del año 2019** respectivamente; según certificaciones de los señores NURY LUIS MONTAÑA y JUAN MIGUEL RODRÍGUEZ de la Dirección Servicio Retail Gerencia Relaciones con clientes y Gerencia Customer

Service Unit. El tercero de ellos, una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y el cuarto un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 403259000970**.

Ante BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., se han radicado varios DERECHOS DE PETICIÓN con copias enviadas a la Superintendencia Financiera relacionados con los créditos tres y cuatro, SIN dar respuesta de FONDO, solo han dado respuestas PARCIALES y no han contestado la TOTALIDAD de lo que se ha solicitado, violando por lo tanto el derecho constitucional al derecho de petición de mi poderdante tal como lo vamos narrar en los siguientes puntos. Cada crédito que la señora PUENTE BONILLA tiene con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., lo voy a detallar a continuación.

2. Frente al CRÉDITO DE VEHÍCULO **Obligación No. 40359000970**, la señora MARIA ISABEL PUENTE BONILLA, solicitó un crédito de vehículo con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., por valor de CUARENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS (\$45.000.000), mediante solicitud Crédito Vehículo No. 17260475 de fecha tres (03) de febrero de 2020, aunque fue solicitado el VEINTE (20) de Febrero de 2020, pagaderos en SETENTA y DOS (72) cuotas según el plazo del plan comercial el día VEINTISEIS (26) de cada mes.

El Vehículo adquirido fue una Camioneta Mini Van Changan – Mod. 2020 placas blancas SXJ669. El crédito otorgado por parte de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., fue bajo las siguientes condiciones y mediante Solicitud de Crédito de Vehículo No. 17260475 notifican a mi representada para la aceptación de término y condiciones lo siguiente:

**“1. Cuantía aprobada: \$43.490.000**

**2. Plazo del Crédito: 72 meses más fracción de días respecto al día de pago seleccionado (...)**

**3. Sistema de amortización: Cuota fija en pesos de capital e intereses (...)**

...

**6. Día de pago: De acuerdo a lo establecido en la solicitud de crédito de vehículo**

**9. El pagaré deberá suscribirse por: El titular del crédito MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

**10. Seguros: Seguro de vida hasta por el 100% del valor del crédito aprobado (...) Los seguros pueden ser contratados con la póliza colectiva o con cualquier otra aseguradora consultando el proceso y requisitos de endoso en (...)"**

2.1 Mi poderdante firmó un pagaré en febrero de 2020, del cual **NUNCA OBTUVO COPIA ALGUNA**, y recordamos que se ha solicitado por derecho de petición tres veces y **NO HA OBTENIDO COPIA DEL PAGARÉ**, SCOTIABANK COLPATRIA S.A., **NUNCA** ha dado respuesta de fondo frente a esta petición, violando una vez más, el derecho de petición que es de rango constitucional.

2.2 No obstante, las solicitudes el día veintiséis (26) de marzo de 2020 recibe en físico carta de SCOTIABANK COLPATRIA S.A., informando que la Póliza Vida Grupo Deudores se modificó a \$1.600; es decir que, ya no es el valor que se firmó inicialmente en el pagaré y se modificaron las condiciones de la aprobación del crédito mencionadas en el hecho anterior, de forma UNILATERAL y con posterioridad a haber adquirido el crédito.

2.3. Por la situación derivada de la pandemia del Coronavirus -Covid-19-, SCOTIABANK COLPATRIA S.A., obligó arbitrariamente a mi poderdante a acogerse a los alivios financieros de **TODOS** los productos que estuvieran a su nombre, no le dieron la elección de escoger, y por confinamiento total no habría trabajo, lo que obligó a mi poderdante aceptar su arbitrariedad cuando solicitó no hacerlo para su tarjeta de crédito VISA. Igualmente, informaron a mi poderdante que las condiciones firmadas serían respetadas y que no cambiarían, sólo que por situación de pandemia y los alivios financieros la primera cuota a pagar **en marzo 2020** se trasladaría para julio 2020, del préstamo de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (**\$43.490.000**) y pactado a pagar en un plazo de SETENTA Y DOS (72) meses.

Es importante anotar que, en la factura de marzo VEINTISEIS (26) de 2020 el valor del crédito sufre un incremento en su valor: cambia a CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (**\$43.807.477**) es decir, hubo un incremento de TRESCIENTOS DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (**\$317.477**), no se recibió ninguna explicación de los funcionarios de la oficina de Atención al Cliente.

SCOTIABANK COLPATRIA S.A., había informado a mi poderdante que el primer pago, programado para el mes de marzo de 2020, se trasladaría al mes de julio de 2020. Sin embargo, en el mes de julio de 2020, le llega el estado de cuenta de la obligación No. 40359000970 correspondiente al préstamo de vehículo SXJ669 placas blancas con fecha límite de pago para el día veintisiete (27) de julio de 2020, por un **valor total del préstamo** de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (**\$46.109.966,55**) y una **cuota a pagar** por UN MILLÓN CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS (**\$1.150.735,59**).

Mi poderdante llamó a la línea de atención al cliente y preguntó por qué los incrementos el valor del crédito y en el valor de la cuota a pagar. Fue atendida consecutivamente por las funcionarias Angy Neira, Andrea Herrera y Angela Martínez quienes finalmente le dicen que debe de comunicarse a la oficina de Cobranzas que son los que atenderán todo lo relacionado con alivios financieros. La señora PUENTE BONILLA llamó al número que le indicaron y preguntó del **por qué la diferencia** de la **obligación \*\*\*0970** de marzo a julio 2020 por un valor de **\$2.302.489,55 más los \$317.477** que se incrementó el préstamo desde el desembolso a la elaboración del estado de cuenta de marzo 2020, para un total de DOS MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (**\$2.619.966,55**). La funcionaria que atendió - quien se negó a brindar su nombre- respondió que es porque *“se están cobrando los alivios financieros de marzo a julio 2020 en la cuota del mes”*.

Complementando lo anterior, mi poderdante cuando adquirió el vehículo fue informada por el funcionario CARLOS ROJAS que el **valor de cuota mes** sería de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (**\$950.000**) pudiendo tener una variación mínima, y como lo expresó el funcionario la cuota tuvo su **incremento a NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$958.292,94)**, valor que no fue el especificado en el pagaré por NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000). La señora PUENTE BONILLA no recibe explicación alguna a la pregunta: “por qué dice usted señora que los incrementos son por los alivios financieros si adjunto al estado de cuenta hay una circular que detalla los valores a cobrar en la cuota mes. Por ejemplo, que este mes de julio 2020 por intereses el cobro es de **CIENTO SESENTA Y CINCO MIL CIENTO SETENTA Y CUATRO PESOS (\$165.174,90)** y por seguro la suma de **VEINTITRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$23.642,75)** para

un total de aumento en la cuota mes de CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS (**\$188.817,65**) y de acuerdo a su explicación mi cuota aumentó en CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS (**\$192.442,65**) reconociendo yo los OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$8.292.94) que incrementaron a la cuota pactada según pagaré por NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000".

En resumen, el banco está cobrando los alivios financieros doblemente: un cobro, en el aumento del saldo total de la obligación y una segunda vez, en el aumento de la cuota mes. Se recibió como respuesta "señora por escrito le llegará al correo que tiene registrado en nuestra base de datos toda la explicación para que usted entienda los alivios financieros" pero NUNCA se recibió ninguna explicación. No obstante, mi poderdante ha pagado CUMPLIDAMENTE a noviembre 2021 inclusive, **QUINCE** cuotas por valor de **\$950.000** cada una para un valor total pagado de **CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000)**.

Para finalizar este punto, se evidencia en los estados de cuenta que se ha aumentado SIN JUSTIFICACION el SALDO TOTAL DE LA OBLIGACION a la fecha de corte de julio 2020 por un valor de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$46.109.966,55), cuando el valor aprobado y firmado en EL PAGARÉ, **que aún no entregan copia a mi cliente**, corresponde a CUARENTA Y TRES MILLONES CUAROCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$43.490.000), reitero, el crédito fue modificado **UNILATERALMENTE** y sin el CONSENTIMIENTO ni APROBACIÓN de mi poderdante, por lo tanto SCOTIABANK COLPATRIA S.A., modificó las condiciones previamente pactadas, las cuales fueron determinantes para la decisión de la señora PUENTE BONILLA para acceder al crédito de vehículo.

2.4 Como lo manifesté anteriormente, mi poderdante se comunicó con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., preguntó sobre su deuda y la entidad respondió arbitrariamente que "es obligatorio para aplicar a los alivios financieros debe ser para **todos los productos**, comuníquese a la oficina de atención al cliente, es orden del gobierno nacional". La entidad siempre indicó que los alivios financieros se aplicarían a todos los productos que ella tenía, sin dejarle opción de elegir **frente a cuáles si y cuáles no**, estando ella en la

posibilidad de decidir. Mi cliente solicitó como prueba el audio de la llamada sostenida con SCOTIABANK COLPATRIA S.A., y que tienen la obligación de guardarla y custodiarla, y a hoy nunca la han enviado. No obstante, la arbitrariedad cometida; con mucho esfuerzo la señora PUENTE BONILLA **NUNCA** ha faltado a sus obligaciones con la entidad por ningún concepto.

2.5. A Mi poderdante le envían en los estados de cuenta diferentes valores como cobros por seguros: seguro vida deudor y seguro todo riesgo del vehículo, según información telefónica en la oficina de atención al cliente. Ahora, ¿cómo es que cobran el valor de VEINTITRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (**\$23.642,75**) como seguro vida deudora de marzo a julio 2020 inclusive, y desde agosto 2020 al presente mes de noviembre 2021 se han realizado cobros de seguro vida deudora hasta por CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (**\$153.434,39**)?

Ningún funcionario del banco ha dado una explicación clara y concisa. A mi poderdante también se le dijo que el incremento obedecía al cobro de seguro todo riesgo. Este cobro es inconcebible ya que a la Señora PUENTE BONILLA se le dijo que para que el banco realizara el desembolso al concesionario y éste a su vez le entregara el vehículo, debería comprar una Póliza de seguro todo riesgo. Así lo hizo, tramitó con la aseguradora de su confianza y entregó copia de la Póliza al funcionario del banco, la Póliza tuvo un valor de casi DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.000). Es por ello que le solicitamos que nos explique el valor de cada uno de los seguros, el del seguro de vida y el del seguro todo riesgo corporativo del banco y ante cuál aseguradora están amparados estos seguros, tampoco el contenido de las pólizas.

Debido al aumento del valor total de la obligación y del valor de la cuota mes, por el NO pago de la primera cuota en marzo 2020 por la situación mundial de pandemia del covid19 se recibe adjunto al estado de cuenta a pagar en el mes de julio 2020 una circular donde se detalla claramente (...) *los conceptos y valores generados durante el periodo de gracias por la aplicación del alivio financiero dada la emergencia sanitaria del covid19 ... de acuerdo al número de cuotas que hayas diferido dependiendo del producto (..)*. NO es cierto y falta a la verdad que mi cliente la señora PUENTE BONILLA haya solicitado un

determinado número de cuotas para pagar los valores a cobrar por alivios financieros, según la circular a la que hacemos referencia.

2.6. Se llamó a la oficina de atención al cliente, para preguntar la metodología a seguir para pagar el total del valor de la circular del SBC; hasta tanto la entidad realizara los correctivos del valor de la cuota mes; es decir pagar el valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS ONCE PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS **(\$2.265.811,86)** para **NO incrementar** la cuota mes de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) pactada en pagaré ya sufrió su primer incremento a NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$958.292,94.)

Se recibe como respuesta “*señora si usted paga ese valor en caja de \$2.265.811,86 primero se paga el valor de la cuota y el excedente se va a pago de seguros*” a lo que mi cliente expresó que cómo podía ser posible que \$1.115.076,27 el banco lo abonara a pago de seguros ... la respuesta de la funcionaria fue absolutamente fuera de todo contexto que no merece comentarios.

2.7. El día 24 de Julio de 2020, mi cliente presenta reclamación ante el defensor financiero, pide ayuda frente a la respuesta del aumento de la cuota porque los alivios financieros fueron sumados al valor del préstamo. La entidad por medio de la señora ANA CRISTINA BENAVIDES FRANCO de cargo GERENCIA DE COSTUMER SERVICE UNIT, le informa mediante documento con fecha del once (11) de agosto de 2020 al señor JOSE GUILLERMO PEÑA GONZALEZ, que el saldo de la deuda de mi cliente es de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTAMIL PESOS (\$43.490.000) conforme a la tabla de amortización que adjunta a ese documento a setenta y dos (72), PERO en el documento informan lo siguiente:

**En este punto, es importante aclarar que debido a la aplicación de los alivios la consumidora financiera no ha realizado el pago de alguna de sus cuotas y tal como se indicó en líneas anteriores el préstamo sufre un desplazamiento de cuotas y con el fin de incluir los intereses que no se han pagado, la cuota sufrirá un aumento.**

El banco aquí se contradice porque la cuota es de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PEOSOS (\$950.000), la incrementan a UN MILLON CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS NUEVE PESOS (\$1.053.709) por los alivios financieros, pero conforme a circulares del banco, en el valor de la cuota están incluidos intereses causados, cargos por seguros.

Complementando lo anterior, informan:

**Por lo tanto, adjunto a este comunicado remitimos una tabla de amortización de dicho crédito con el fin de que pueda validar como quedará la cuota mensual, es importante aclarar que dicha tabla no incluye el valor de los seguros de vida deudor y seguro de automóvil, por lo que son valores que se deben sumar a la cuota mensual.**

Conforme a lo anterior mi cliente no se explica por qué estos valores si están incluidos en la cuota que fue aumentada por los llamados alivios financieros. En julio del 2020 el valor de la cuota de UN MILLON CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL (\$1.150.735,59) contradice lo dicho por la Señora BENAVIDEZ porque está muy claro que están cobrando un concepto denominado "SEGUROS" sin especificar por un valor de NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$96.852).

MI cliente en Agosto VEINTIDOS (22) de 2020 responde dentro del tiempo dado por la Defensoría Financiera del SBC de ocho (08) días hábiles para contestar. En su comunicación la señora Puente Bonilla expresa a la Defensoría del Cliente Financiero una contra propuesta de pago a SETENTA Y SEIS (76) cuotas.

NO hubo respuesta ni de la Defensoría ni de la entidad aceptando o no aceptando la contrapropuesta de mi cliente. No obstante, extemporáneamente, en comunicación escrita del Defensor Financiero de fecha noviembre once (11) del 2020, en la misma se detalla "ponemos en su conocimiento la respuesta remitida a esta Defensoría por parte de SBC el día miércoles 11 de noviembre de 2020, con la cual se resuelve el objeto de su reclamación, interpuesta el viernes 24 de julio 2020", no anexa ningún documento de respuesta del banco, así se comunicó al Defensor financiero y como ya era habitual NO se recibió respuesta y tampoco el banco dio respuesta de la contrapropuesta.

2.8. El día tres (3) de diciembre de 2020, mi cliente recibe de la oficina de Atención al Cliente una comunicación donde se especifica que "*nuestra entidad dio respuesta a cada una de*

las solicitudes de la consumidora financiera, por lo que adjunto a este comunicado remitimos copia de las mismas". Situación idéntica a las anteriores, no hubo documentos adjuntos. Es decir, mi cliente al no recibir respuestas ni documentos por parte del a Defensoría del Cliente Financiero ni de la oficina de Atención al Cliente, para diciembre 2020 estaba en idéntica situación que en julio 2020.

2.9 No obstante, después de mucho insistir en la necesidad de recibir respuestas, la entidad solicita varias prorrogas a la superintendencia financiera en las siguientes fechas: DIECISEIS(16) de Diciembre de 2020 solicitando prorroga de nueve (9) días hábiles para dar respuesta y no hemos recibido; VEINTICUATRO (24) de marzo de 2021; VEINTICINCO (25) de marzo de 2021; DIECISEIS (16) de abril de 2021. La entidad de manera inverosímil solicita cuatro prorrogas para "poder emitir respuesta a su solicitud" según requerimientos 8561275 y 8571289. No obstante TAMPOCO hemos recibido respuesta.

2.10 Mi poderdante ha pagado quince (15) de las setenta y dos (72) cuotas pactadas (desde el reinicio de los pagos suspendidos por pandemia) por valor de cuota mes de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) cada una, en los meses de septiembre, a diciembre 2020 inclusive y de enero a noviembre de 2021 inclusive, para un total de quince (15) cuotas por un valor total de CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000) sin embargo, conforme a extractos bancarios son los siguientes:

Valor préstamo febrero 2020: \$43.490.000.00 → según aprobación de crédito

Valor préstamo julio 2020: \$46.109.966.55 → según estado de cuenta

Valor total pagado a 30 de NOVIEMBRE 2021 \$ 14.250.000

Valor crédito a corte 30 de octubre de 2021 \$ 44.731.489 → según estado de cuenta octubre de 2021

Nuevamente, evidenciamos que el crédito había subido su valor inicial, pactado en el pagaré.

De acuerdo con el hecho anterior, la entidad NO ha realizado el abono del pago de cada mes de manera correspondiente, de los CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000) pagados a la fecha por mi poderdante.

2.11. La entidad envió a mi cliente una carta donde hablan de un supuesto “cumplimiento” conforme a un acuerdo dado en audiencia con la Superfinanciera de Colombia. Esto es absolutamente FALSO, esa audiencia NUNCA existió, ni SCOTIABANK COLPATRIA S.A., ni la Superfinanciera le informaron a mi cliente o a su representante sobre una audiencia de conciliación con la Superfinanciera de Colombia, por lo que lo afirmado en esa carta carece de toda validez. Este documento es con fecha del 16 de Diciembre de 2020, firmado por NURY LUIS MONTAÑA.

2.12 En todos y cada uno de los hechos narrados se evidencia notoriamente el mal manejo de los mal llamados “alivios financieros”, pues como bien se mencionó, SCOTIABANK COLPATRIA S.A., le indicó que los iban a conceder para todos los productos, sin dejar elección de mi poderdante sobre cuales productos necesitaba que se aplicaran. Adicionalmente, envían en el estado de cuenta, pago por honorarios, cuando todos y cada uno de los pagos mi poderdante los ha realizado conforme a las comunicaciones recibidas. No dan respuesta de fondo a cada uno de las solicitudes, las cuales en el acápite de PETICIONES las detallaré a profundidad y CLARIDAD para que ustedes procedan a CONTESTARLAS DE FONDO.

**A continuación, me referiré a la tarjeta de crédito VISA \*\*\*3312.**

3. Mi poderdante cuenta con un producto de la entidad, mediante el contrato \*\*\*\*\*2318, el cual es una tarjeta de crédito VISA No. \*\*\*\*\*3312.

3.1 Desde marzo del 2020, mi poderdante se negó a acceder a los alivios financieros para su tarjeta de crédito VISA mencionada, no obstante su negativa, se vio obligada a aceptar ya que la entidad le indicó que para tener los alivios financieros en la obligación del préstamo de vehículo (CRÉDITO VEHÍCULO VAN CARGO CHANGAN – MOD. 2020 PLACA SXJ669 – PLACAS BLANCAS, Obligación No. 40359000970) era **OBLIGATORIO** en todos los productos que tuviera con la entidad por “ORDEN DEL GOBIERNO NACIONAL”, sin brindar información alguna sobre Decreto, Resolución o Circular emitidas, por lo tanto, induciendo a ERROR a mi poderdante.

3.2 El día cuatro (4) de agosto 2020 mi poderdante solicita telefónicamente en la oficina de Atención al Cliente - como titular de la tarjeta de crédito VISA - el rediferido del saldo total de la Tarjeta de crédito VISA mencionada a cuarenta y ocho (48) cuotas.

3.3 El día veintinueve (29) de Octubre de 2020, la entidad brinda respuesta a la Defensoría del Consumidor Financiero, la cual le allegan copia a mi poderdante, una carta firmada por ANA CRISTINA BENAVIDES FRANCO – Gerencia Customer Service Unit, donde claramente se lee textualmente que,

*“se generó el análisis de la llamada realizada el 04/08/2020, en la cual solicitó rediferir el saldo de su tarjeta de la referencia, en donde el asesor que le atendió efectivamente no le informó que debió a que poseía los alivios financieros por Covid-19, estos no quedarían dentro del rediferido de saldo total, ya que debido a que estos tienen una tasa preferencial el sistema los reaplica para no ocasionar incremento en la tasa de intereses pactada en los alivios.”*

Con actitud poco profesional y hasta irresponsable la funcionaria continúa expresando que, *“adicional a lo anterior, le confirmamos que dado que ya pasaron dos (02) facturaciones desde que se realizó el rediferido de saldo de 01/08/2002 no es posible generar el reverso del mismo”*.

Y le indican en la misma comunicación, a mi poderdante que, *“No es posible generar el reverso del mismo, sin embargo, teniendo en cuenta que no se le informó la correcta aplicación del mismo, se requiere que realice el pago pendiente a cancelar de su obligación y tan pronto se encuentre al día por favor se comunique por nuestros canales de servicio para solicitar el REVERSO de los intereses de mora y gastos de cobranza (...) entendemos que nuestra entidad debe retornarle esos cargos adicionales causados”*.

3.4 No obstante lo anterior, y a pesar de lo indicado por la entidad, en el extracto a pagar en septiembre del año 2020 se lee claramente que el banco SI aplicó el cuatro (04) de agosto de 2020 fecha de la solicitud de re diferido del saldo total de la tarjeta de crédito VISA por valor de VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$28.809.646) existiendo una diferencia de DOSCIENTOS CUARENTA MIL

OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$240.842) del valor correcto del saldo total, valor que no fue explicado y aún sin explicar a pesar de haberse preguntado en derecho de petición anterior.

El valor correcto del saldo total de la tarjeta de crédito VISA \*\*\*3312 según estado de cuenta de agosto 2020 es de VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS (\$ 28.568.804), es decir, inexplicablemente el valor del saldo total de la tarjeta de crédito se incrementó en DOSCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$240.842).

3.5. En comunicación con fecha de diciembre tres (3) de 2020 "Respuesta Requerimiento Superintendencia Financiera de Colombia" indica la entidad:

*"confirmamos que por una situación atípica se generó duplicidad en los cargos generados por el alivio financiero aplicados en la tarjeta de crédito en referencia el día 04 de Agosto de 2020, en virtud de lo anterior, se procedió a realizar los ajustes correspondientes, los cuales pueden ser evidenciado en el estado de cuenta"(...) "no se evidencia inconsistencia en la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2020"*

Cuando en realidad si existen hasta hoy, duplicidad en los cargos generados del alivio financiero, unos cobrados a cuatro (04) cuotas que a diciembre 2020 se pagaron dobles y los que se están cobrando a TREINTA Y SEIS (36) cuotas, como también hay inconsistencias que se relacionarán en el acápite de pruebas, debido a la diferencia explicada en el hecho.

3.6. Con posterioridad, mi poderdante presentó reclamación por el error en el valor de saldo TOTAL de la deuda detallado en el extracto de septiembre de 2020, por VEINTINUEVE MILLONES CIENTO CATORCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS (\$29.114.847) cuando el valor REAL es **de VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$27.461.497)**, es decir, están cobrando SIN JUSTIFICACIÓN una suma **adicional** por UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS (**\$1.653.350**), solicitud verbal a la línea de atención al

cliente y a ruego de mi cliente ser atendida por un supervisor para mayor y mejor información.

A la fecha, mi cliente NUNCA ha obtenido respuesta por parte de la entidad, como tampoco respondieron sobre el por qué NO se cumplió con el cobro a 48 cuotas del re diferido del saldo total de la deuda, si está relacionado en el extracto de septiembre 2020 y reconocido por la entidad en la escucha del audio del 04 de agosto de 2020.

3.7. En los estados de cuenta mensual de la tarjeta de crédito en cuestión, se puede leer que han realizado y siguen realizando hasta el presente, duplicidad en los cobros de alivios financieros, aplicación de consumos que no existen, ya que no se han realizado consumos desde el día DIEZ (10) de marzo 2020.

Por el contrario, el valor de la cuota y los intereses mes a mes suben y la entidad no brinda respuesta DE FONDO conforme a la ley a pesar de haberse también presentado un derecho de petición solicitando respuesta frente a esto y aun así NO DAN RESPUESTA FONDO.

Adicional a lo anterior, para lograr justificar los errores, la entidad hasta los cargos por seguro y manejo de tarjeta los relacionan como consumo, cuando para esos conceptos existe "OTROS PAGOS".

3.8 Relacionando todos los estados de cuenta recibidos y pagados, tenemos:

- Valor deuda a noviembre 2021: **\$23.954.738** (incluye duplicidad en cobros)
- Valor cuotas pagadas a  
noviembre 30 de 2021 (inclusive): **\$13.796.500**

Entre tantas inconsistencias sin resolver a manera de ejemplo: en el estado de cuenta de diciembre 2020 en el concepto OTROS CARGOS se relaciona el valor de DOSCIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS (\$280.802) pero en la página 3 del extracto en el mismo concepto OTROS CARGOS se relaciona el valor de VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS (\$29.890.)

3.9 En el mes de diciembre 2020, mi poderdante obtuvo recursos para pagar su obligación, y procedió a realizarlo vía internet, con la sorpresa que el valor a pagar en la web era de UN MILLON SETECIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS **(\$1.710.256)** y el valor a pagar en el estado de cuenta era de UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y UN MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS **(\$1.941.567)**, existiendo una diferencia de DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS ONCE PESOS **(\$231.311)** por lo que llamó a la línea de atención al cliente y quien atendió contestó *“es mejor que pague lo que se relaciona en el extracto”*. Mi poderdante cuestionó la diferencia y NADIE de la entidad brindó una RESPUESTA CLARA Y DE FONDO.

Adicional a lo anterior, a pesar que mi cliente pagó cumplidamente en septiembre y octubre 2020 valores superiores a los relacionados en los estados de cuenta como pago mínimo, los valores AUMENTAN en vez de disminuir.

Inconsistencias como por ejemplo, para el estado de cuenta del mes de enero 2021, se realizó el pago el día 06 cuando su fecha límite de pago era el día 05 y con corte el 15 de enero de 2021 es decir si bien no se pagó el día del pago mínimo SI SE PAGÓ antes de la fecha de corte. Para la facturación de febrero 2021 el estado de la tarjeta presenta mora de 10 días pero la oficina de atención al cliente o no sabe, o no escucha o no entiende, se recibió inexplicablemente como respuesta *“señora es por los alivios financieros”*, es decir, no dan respuesta clara y de fondo.

3.10 Nuevamente, mediante un derecho de petición, mi poderdante les informó que el DIECISEIS (16) de Diciembre del 2020, recibió una “respuesta” al PQR: 8283672 de parte de Gerencia Customer Service Unit de la entidad, indicando que:

*“teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que el 15 de Diciembre de 2020 fue generado por parte de esta entidad un abono a la cuenta de ahorros a su nombre número 10\*\*\*\*7917 por valor total de \$2.235.000, el cual registrará en su próximo extracto bajo la descripción (...)*

Una vez más se evidencia por parte de la entidad el pésimo manejo de la información y desidia en el manejo de la información y la total negligencia en resolver los asuntos de sus consumidores financieros, por cuanto en ese mismo derecho de petición le aclaramos nuevamente a la entidad lo siguiente:

(a) Es FALSO que mi poderdante haya asistido personalmente u otorgado poder para la representación en audiencia con la Superintendencia Financiera. Esto NUNCA ocurrió y NUNCA le fue notificado la realización de dicha audiencia.

(b) Es FALSO que mi poderdante es la titular de la cuenta de ahorros 10\*\*\*\*7917.

(c) Es FALSO que mi poderdante haya aperturado esa cuenta el día 23-03-18, esto NUNCA ocurrió.

d) Es FALSO que la última actividad en la cuenta de mi poderdante haya sido el 15-12-2020, esto NUNCA ocurrió.

(e) Mi poderdante NO se presentó en ninguna oficina física para activar la cuenta y retirar suma de dinero alguna, esto NUNCA ocurrió.

(f) Confirma mi poderdante que la única cuenta de ahorros que la entidad le exigió abrir, para consignar el dinero de un préstamo, conociendo la entidad que inmediatamente se realizaría el retiro del dinero con cheque de gerencia, fue en noviembre del año 2017 como se puede confirmar en la fotocopia que se adjunta, y no es la que se relaciona en su comunicación del 16 de diciembre 2020.

3.11 Complementando lo anterior, mi cliente recibe un email con fecha del quince (15) de Diciembre del 2020, donde se evidencia que la entidad ha solicitado a la Superfinanciera una prórroga de nueve (9) días hábiles para dar respuesta concreta a la reclamación inicial de mi poderdante, a la fecha tampoco hemos recibido respuesta. La entidad argumenta constantemente, que "*emite respuesta de fondo a las peticiones*", lo cual NUNCA ocurre a pesar que ustedes mismos solicitan a la Superfinanciera el día dieciséis (16) de diciembre 2020 y en marzo de 2021 prórrogas "*con el fin de emitir una respuesta a su solicitud*".

Mi poderdante NUNCA ha recibido RESPUESTAS CLARAS Y DE FONDO frente a sus peticione

3.12 El quince (15) de Diciembre de 2020, envían desde la entidad un correo a mi poderdante, informando el estado actual del producto de la referencia comunicando:

**Bogotá D.C., 15 de Diciembre de 2020**

**Señor(a)**  
**Maria Isabel Puente Bonilla**

Para Scotiabank Colpatría es importante mantener una sólida relación comercial con todos nuestros clientes, por este motivo queremos informarle sobre el estado actual de su producto, al momento de emisión de este comunicado es la siguiente:

#OBLIGACIÓN	DÍAS MORA	GASTOS DE COBRANZA	PAGO INMEDIATO
→ 2318	12	\$0	\$2.070.597

Nuestro propósito es informarle para prevenir mayores incrementos ocasionados por la mora actual y mejorar juntos su vida crediticia, lo que seguramente le podrá ser de gran utilidad más adelante. Es por ello que lo invitamos a comunicarse a través de la línea 5717454040 en BOGOTÁ, donde un equipo de profesionales está dispuesto para brindarle la asesoría que necesita y ofrecerle alternativas de pago que permitan poner al día su(s) obligación(es).

Recuerde que el pago oportuno de sus obligaciones le garantiza un excelente historial crediticio, financiero y comercial.

**Si ya realizó el pago por favor haga caso omiso a este comunicado.**

FO

A la fecha de dicho mensaje, mi poderdante había pagado la suma de SIETE MILLONES CIENTO NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS (\$7.196.500) como se evidencia en los anexos de este derecho de petición, sin embargo, nuevamente la entidad comete un error y le informa que está en mora cuando no lo está.

3.13 Mi poderdante NO puede ser quien asuma los errores generados por la entidad, y por lo tanto NO es aceptable ninguno de los cobros emitidos en los extractos bancarios, los cuales en ningún momento coinciden con su solicitud de rediferido a cuarenta y ocho (48) cuotas del saldo total de la deuda de su tarjeta de crédito VISA el día cuatro (4) de agosto 2020, presentado por la funcionaria de la entidad y aceptado por mi cliente.

**A continuación, me referiré a la obligación 403259000913.**

4.1 En octubre del año 2019, mi cliente presentó una solicitud el levantamiento de la prenda de un crédito de vehículo según obligación No. 403259000913, recibiendo por medio de

correo electrónico la siguiente respuesta, una con fecha del 9 de octubre de 2019 y otra del 11 de octubre del 2019:

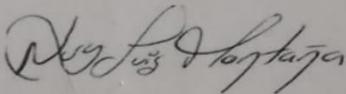


**BANCO COLPATRIA**  
**MULTIBANCA COLPATRIA S.A**  
**NIT. 860.034.594-1**

**CERTIFICA**

Que el (la) (los) señor (a) (es) MARIA ISABEL PUENTE BONILLA Identificado(a) (s) con Cedula Ciudadania No 31268734. Se encontraba(n) vinculada(a) (s) con el Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., mediante la obligación No 403259000913, la cual se encuentra cancelada.

Dado en Bogotá D.C., a los 09 del mes de octubre de 2019.

  
**Nury Luis Montaña**  
Dirección Servicio Retail  
Gerencia Relaciones con Clientes

  
del grupo Scotiabank

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

  
INGRESA EN:  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)

  
ENCUÉTRANOS EN  
MÁS DE 179  
Oficinas por todo el país.

 Multibanca Colpatria  
 @Colpatria



**BANCO COLPATRIA**  
**MULTIBANCA COLPATRIA S.A**  
**NIT. 860.034.594-1**

**CERTIFICA**

Que el (la) (los) señor (a) (es) MARIA ISABEL PUENTE BONILLA Identificado(a) (s) con Cedula Ciudadania No 31268734. Se encontraba(n) vinculado(a) (s) con el Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., mediante la obligación No 403259000913, la cual se encuentra cancelada.

Dado en Bogotá D.C., a los 11 del mes de octubre de 2019.



**Nury Luis Montaña**  
**Dirección Servicio Retail**  
**Gerencia Relaciones con Clientes**



Bogotá 7561616  
Cali 4891616  
Medellín 6041616  
Barranquilla 3851616  
Ibagué 2771616  
Pereira 3403616  
Cartagena 6931616  
Neva 8631616  
Bucaramanga 6971616  
Cúcuta 5955195  
Santa Marta 4365966  
Villavicencio 6836126  
Valledupar 5898480  
Popayón 8353735  
Resto del país 01800 522222



INGRESA EN:  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)



ENCUÉTRANOS EN  
MÁS DE 179  
Oficinas por todo el país.



Multibanca Colpatria



@Colpatria

Sin embargo, a pesar que la entidad certifica en octubre nueve (9) once (11) del 2019 que ya se encuentra cancelada la obligación, ésta sigue sin emitir el levantamiento de la prenda. Es por eso que recibe mi cliente el siguiente correo:

Respuesta Por Correo electrónico (12/02/2020 04:38 PM)

Respetada señora María:

Para Scotiabank Colpatría es muy importante su experiencia como cliente, por ese motivo prestando atención a su requerimiento remitido bajo incidente N°.200210-003193, relacionado con levantamiento de prenda, le informamos que éste se manejará a partir del día de hoy 12 de Febrero 2020, bajo la petición número 7264157 referente al proceso de solicitud, el cual tendrá respuesta en 06 días hábiles. Con este número de petición podrá hacer seguimiento a su respuesta a través de nuestros canales a partir del plazo indicado.

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

Cordialmente

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: martin1

200210-003193

**4.2** A la fecha del presente derecho de petición NO han levantado la prenda y no han dado respuesta a su solicitud.

**5.0.** Mi Apoderada presentó Derecho de petición el día 15 de Diciembre de 2022, la cual adjuntamos. Recibimos una respuesta al mismo, al cual adjuntamos y de ser requerido los documentos por ustedes los aportaremos, sin embargo no dieron respuesta a varios puntos que fueron solicitados, incluso respondieron parcialmente.

## II. PRETENSIONES

De acuerdo a los hechos narrados y a la normatividad que los respalda, solicito a la Superintendencia Financiera de Colombia, ordenar a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., dar RESPUESTA PRONTA, CLARA, PRECISA Y CONGRUENTE a cada una de las peticiones sin EVASIVAS ni OMISIONES, así como a aplicar los correctivos necesarios, conforme a las siguientes peticiones.

1. Frente al CREDITO DE VEHÍCULO, van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913 SOLICITO lo siguiente,
  - a. Ordenar EXPLICAR el por qué no se entregó en octubre 2019, y POR QUÉ no se realizó el levantamiento de prenda según consta en certificaciones de la

- entidad de octubre 09 y 11 de 2019 que la deuda se encontraba pagada en su totalidad.
- b. Ordenar EXPEDIR paz y salvo del crédito de vehículo van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913.
  - c. Ordenar EXPEDIR el levantamiento de prenda del vehículo van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913.
2. Ordenar expedir copia del pagaré del CRÉDITO DE VEHÍCULO van cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669, Obligación 40359000970 y la carta de instrucciones del pagaré firmadas por la señora MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA.
- a. Ordenar EXPLICAR por qué se modificaron las condiciones de la aprobación del crédito No. 40359000970 de forma UNILATERAL y con posterioridad a haber adquirido el crédito, conforme a los hechos del presente derecho de petición.
  - b. Ordenar EXPLICAR por qué en el mes de Julio de 2020, se recibe en el estado de cuenta de la obligación 40359000970 con fecha límite de pago el día veintisiete (27) de Julio de 2020, un valor a pagar de UN MILLÓN CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$1.150.735,59) cuando el valor a pagar era de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) según pagaré firmado.
  - c. Ordenar EXPLICAR por qué la entidad en marzo de 2020, sin informar previamente a mi cliente, aumento la cuota mensual a pagar a un valor de NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS con SESENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$958.292,64).
  - d. Ordenar EXPLICAR por qué la deuda en julio 2020 se INCREMENTA y tiene un valor de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$46.109.966,55) cuando la deuda en realidad es otra conforme a lo enviado por la Señora CRISTINA BENAVIDES FRANCO.

- e. Ordenar ENTREGAR copia DE TODOS los audios de las llamadas sostenidas entre ustedes y mi poderdante, en las que le informaron que, para acceder a los alivios financieros, estos deberían de aplicarse a todos los productos que mi cliente tiene con ustedes.
  
- f. Ordenar EXPLICAR por qué mi poderdante fue informada en comunicación escrita que el valor de los alivios financieros aplicados a la obligación \*\*\*0970 era por un valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS ONCE PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$2.265.811,86), cuando en la realidad le cobraron DOS MILLONES TRESCIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$2.302.489.55) adicionales al valor del crédito inicial.
  
- g. Adicional a lo anterior, solicitamos ordenar el REINTEGRO de esas sumas de dinero ya que esto no ha sido retornado a mi cliente, ustedes dicen haber pagado ese dinero pero la cuenta en que eso se realizó no es de mi poderdante, por favor fijar fecha para ello e informar.
  
- h. Ordenar EXPLICAR el por qué a mi cliente le exigieron comprar un seguro contra todo riesgo para la entrega del vehículo en el concesionario y en las cuotas del crédito le cobran adicional un seguro corporativo contra todo riesgo.  
Solicitamos se nos INFORME el valor de los seguros que actualmente mi cliente paga por esta obligación y bajo qué concepto. Es decir, a manera de ejemplo, si es seguro de vida o a qué obedecen los cobros denominados "SEGUROS".
  
- i. Ordenar EXPLICAR DETALLADAMENTE todos los pagos que mi cliente ha realizado a qué se ha abonado, si ha sido a capital, a interés o a qué concepto, ya que a mi cliente ha pagado un total de quince (15) cuotas por un valor de CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000). También EXPLICAR por qué el valor de la deuda total ha

venido aumentado mes a mes desde el mes de SEPTIEMBRE DE 2020 hasta la fecha.

- j. Ordenar EXPLICAR por qué afirma SCOTIABANK COLPATRIA S.A., que mi cliente llegó a un acuerdo con la entidad en una audiencia ante la Superfinanciera de Colombia cuando esto NUNCA ocurrió, de ser esto cierto, por favor expedir copia del acta, sentencia o resolución que así lo afirme.

Mi cliente nunca ha estado en mora ya que todos y cada uno de los pagos mi poderdante los ha realizado conforme a lo pactado al inicio de la obligación, a pesar de las arbitrariedades y la no corrección de las inconsistencias por parte de la entidad.

Por lo anterior, solicitamos ordenar EXPLICAR cuáles son las cuotas que dice SCOTIABANK COLPATRIA S.A., que mi cliente está en mora, el valor de ellas, la tasa aplicada y si existen honorarios por pagar a abogados.

- 2.10. Adicional a lo anterior le solicitamos ordenar EXPEDIR copia de la(s) notificación(es) de Cobro administrativo y pre jurídico que soportan el cobro de honorarios e intereses moratorios mencionados, conforme a como lo indica ley, en tiempo y forma.
- 2.11. Les solicitamos ordenar EXPEDIR copia de la(s) notificación(es) del paso a cartera castigada de la presunta a nombre de MARIA ISABEL PUENTE BONILLA, y de la notificación del reporte negativo a la central de riesgo DATA CREDITO, conforme a lo establecido en la ley.
- 2.12 ORDENAR DAR EXPLICACION del por qué no hubo respuesta a la contrapropuesta de pago presentada por el banco al Defensor del consumidor financiero.

- 2.13 ordenar que SCOTIABANK COLPATRIA S.A., declare que a la fecha mi poderdante NO tiene ningún SALDO EN MORA ni con CARTERA CASTIGADA con la entidad financiera.
- 2.14 Ordenar a SCOTIABANK COLPATRIA S.A., HACER el reporte a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO y demás) para que se RECTIFIQUE, es por ello que le solicitamos que nos explique el valor de cada uno de los seguros, el del seguro de vida y el del seguro todo riesgo del mismo y ante cuál aseguradora figuran con tal que se ACTUALICE y se EXCLUYA la información que sobre el nombre de mi poderdante recae y en su lugar ésta sea positiva.
3. Tarjeta de crédito VISA No. \*\*\*\*\*3312 lo siguiente:
- a. Ordenar EXPEDIR respuesta CLARA, DE FONDO Y OPORTUNA, de la normatividad legal para aplicar en los extractos bancarios que los rediferidos por alivio financiero, aplican a intereses por 4 meses y a capital por 36 meses.
  - b. Reconocer y Declarar que el **ÚNICO** rediferido que mi poderdante ha solicitado a la entidad es de CUARENTA Y OCHO (48) cuotas, con fecha del cuatro (4) de agosto de 2020, tal como es aceptado por la entidad en la llamada con fecha del día mencionado anteriormente y reconocido en la comunicación escrita del VEINTINUEVE (29) de Octubre de 2020.
  - c. Ordenar Dar RESPUESTA a reclamación por parte de mi poderdante al error en el valor de saldo TOTAL de la deuda detallado en el extracto de septiembre de 2020, por VEINTINUEVE MILLONES CIENTO CATORCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS (\$29.114.847) cuando el valor REAL es **de VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$27.461.497)**, es decir, LA ENTIDAD cobró SIN JUSTIFICACIÓN una suma adicional por UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS (**\$1.653.350**).

d. Ordenar EXPLICAR de dónde sacan el valor de UN MILLÓN SETECIENTOS SENTENTA Y UN MIL TREINTA Y TRES PESOS (\$1.771.033), valor promedio del rediferido que dicen ustedes que pertenece a "alivios financieros", Ya que nunca han explicado el motivo de estos valores.

3.5 Ordenar EXPLICAR por qué hay aplicación de consumos que no existen en la tarjeta, no se ha usado desde el diez (10) de marzo del 2020 y por el contrario, el valor de la cuota y los intereses mes a mes suben y la entidad no brindó respuesta DE FONDO.

3.6 Ordenar EXPLICAR por qué en DICIEMBRE del 2020 el valor a pagar por la tarjeta vía web era de UN MILLON SETECIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$1.710.256) y el valor a pagar por extracto era de UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y UN MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$1.941.567).

3.7 Ordenar EXPLICAR por qué si mi cliente pagó a tiempo los meses OCTUBRE del 2020 completo y en NOVIEMBRE de 2020 este valor aumentó, NUNCA fue contestado de FONDO este punto.

3.8 Reconocer y Declarar que a la fecha mi poderdante ha pagado la suma de TRECE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS QUINIENTOS PESOS (\$13.796.500) por la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312 al mes de noviembre de 2021.

3.9 Ordenar Corregir y expedir nuevamente extracto bancario del estado de cuenta de la obligación de la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312, teniendo en cuenta el **UNICO** rediferido solicitado el cuatro (4) de agosto del año 2020, así como la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$2.235.000) que dicen haber consignado como "devolución" por el error de la entidad, este dinero NUNCA lo recibió mi poderdante y NUNCA se explico bajo qué concepto, y los pagos que ha realizado por valor de TRECE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS QUINIENTOS PESOS (\$13.796.500).

3.10 Ordenar Rectificar el estado de cuenta de la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312, eliminando el cobro de honorarios e intereses de mora.

3.11 Ordenar Declarar que a la fecha mi poderdante NO tiene ningún SALDO EN MORA y haciendo el reporte a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO y demás) para que se RECTIFIQUE, ACTUALICE y se EXCLUYA la información que sobre el nombre de mi poderdante recae y en su lugar ésta sea positiva.

3.12 Ordenar Expedir copia del acuerdo judicial en mención, logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, y copia del abono a la cuenta de mi poderdante, por valor total de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS CON DIECINUEVE CENTAVOS (\$2.238.860,19) del 15 de Diciembre de 2020; y de ser el caso, solicitar a la Superfinanciera copia del mismo.

### III. CUANTÍA

Estimo bajo la gravedad del juramento, que se entiende prestado con la presentación de esta demanda, que el valor de mis pretensiones asciende a la suma de \$33.896.500 (TREINTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS), discriminados así:

- 1.) \$17.100.000 (DIECISIETE MILLONES CIEN MIL PESOS) Correspondientes al mayor valor pagado en la obligación 0970 crédito de vehículo.
- 2.) \$16.796.500 (DIECISEIS MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS) Correspondientes al mayor valor pagado en la tarjeta de crédito VISA.

### IV. PRUEBAS

Ténganse como tales las siguientes pruebas documentales:

#### **Aportadas.**

1. Poder a mi conferido.

2. Copia de Cédula de ciudadanía Maria Isabel Puente Bonilla
3. Pruebas para el crédito del vehículo:
  - 3.1. Solicitud crédito vehículo No. 17260475.
  - 3.2. Comunicación para aceptación de términos y condiciones fechada 6 de febrero de 2020 (que anula y reemplaza comunicación del 05 de enero de 2020) referida en el hecho cuarto.
  - 3.3. Comunicación fechada marzo 26 de 2020, informando la modificación de la Póliza Vida Grupo Deudores
  - 3.4. Estados de cuenta Vehículo Serv Público No. 40359000970 de los meses Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre 2020, Enero 2021, Febrero 2021, Marzo 2021, Abril 2021, Mayo 2021, Junio 2021, Julio 2021, Agosto 2021, Septiembre 2021, Octubre 2021.
  - 3.5. Documento donde se refleja el valor del saldo conforme el hecho 2.3.
  - 3.6. Copia de respuesta Queja No. 52-17397 fechada Agosto 22 de 2020 emitida por el Defensor del Consumidor
  - 3.7. Anexo de la prueba anterior, Respuesta de su entidad a la Queja No. 52-17397 referida en el hecho décimo primero, con tabla de amortización del crédito, fechada 11 de agosto de 2020.
  - 3.8. Comunicación de fecha del 20 de agosto de 2020.
  - 3.9. Comunicación de su entidad referida en el hecho 2.8. con fecha del 3 de diciembre
  - 3.10. Correos electrónicos referidos en el hecho 2.9, con fechas de 16 de diciembre 2020, 16 de abril y 24 de marzo de 2021.
  - 3.11. Respuesta con fecha de 16 de diciembre de 2020 relacionada en el hecho 2.11.
4. Pruebas para la tarjeta de crédito
  - 4.1 Copia Extractos Bancario de Julio 2020 a Febrero 2021

- 4.2 Copia respuesta del 29 de Octubre de 2020, a la Defensoría del Consumidor Financiero, la cual le allegan copia a mi poderdante, una carta firmada por ANA CRISTINA BENAVIDEZ BENAVIDES FRANCO – Gerencia Customer Service Unit, asumiendo el error de su entidad.
  - 4.3. Copia de comunicación fechada diciembre 03 de 2020 “Respuesta Requerimiento Superintendencia Financiera de Colombia” donde una vez más se acepta el error generado por su entidad.
  - 4.4. Copia de respuesta” PQR: 8283672 de parte de Gerencia Customer Service Unit de su entidad, indicando que “teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia”
  - 4.5. Documento mencionado en el hecho 2.9
5. Certificaciones con fecha del 9 de octubre de 2019 y del 11 de octubre de 2019
  6. Derecho de petición radicado ante Scotiabank Colpatría y La respuesta a esta.

#### **DECLARACION DE PARTE**

Solicito a Usted que cite a declarar a la señora MARIA ISABEL PUENTE BONILLA, demandante que dará declaración sobre los hechos de la presente acción. Identificada con c.c. nro 31.268.734. Con correo electrónico [bonillato@hotmail.com](mailto:bonillato@hotmail.com). Dirección de notificaciones Calle 17AN No. 8N – 60, Piso 2, Barrio Granada

#### **Solicitadas.**

1. *Certificaciones expedidas por la entidad vigilada.*

#### **V. ANEXOS**

1. Poder a mi conferido.
2. Copia de la tarjeta profesional de DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ cédula de ciudadanía.
3. Pruebas documentales mencionadas.

**VI. NOTIFICACIONES.**

Recibiré notificaciones en el correo electrónico david.mossos@ll-abogados.com y mis datos adicionales de contacto son:

Dirección: Calle 17AN No. 8N – 60, Piso 2, Barrio Granada

Ciudad: Cali

Teléfono celular y/o fijo: 3162503147

La entidad vigilada y contra quien se dirige esta demanda, recibirá las notificaciones en la dirección electrónica que aparece registrada en la página web de SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

Cordialmente,



**DAVID MOSSOS LOPEZ**

C.C. 1.130.613.485 de Cali

T.P. No. 204.229

Señores  
Scotiabank  
Colpatria S.A.



REF- DERECHO DE PETICION. ARTÍCULO 23 DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. Crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2019, placas blancas **TMP971** Obligación **No.403259000913**; Crédito de CONSUMO Obligación **No.407410069137**; **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 403259000970**.

Yo, DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ, identificado como aparece al pie de mi correspondiente firma, abogado en ejercicio de la profesión y con tarjeta profesional Nro. 204.229 del C.S. de J, obrando como Apoderado de la señora MARIA ISABEL PUENTE BONILLA identificada con la C.C. Nro. 31.268.734, por medio del presente documento y tomando como fundamento el artículo 23 de la Constitución política de Colombia, me dirijo ante ustedes y presento el siguiente DERECHO DE PETICIÓN, conforme a los siguientes

#### HECHOS

1. Mi representada adquirió con ustedes CUATRO créditos: el primero de ellos, un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2019, placas blancas **TMP971** Obligación **No.403259000913**, el segundo de ellos, un crédito de CONSUMO Obligación **No.407410069137** los que se encuentran **pagados en su totalidad** desde **octubre y diciembre del año 2019** respectivamente; según certificaciones de los señores NURY LUIS MONTAÑA y JUAN MIGUEL RODRÍGUEZ de la Dirección Servicio Retail Gerencia Relaciones con clientes y Gerencia Customer Service Unit. El tercero de ellos, una **tarjeta de crédito\*\*\*3312** bajo el contrato No. 00010004000002952318 y el cuarto un crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669 Obligación **No. 403259000970**.

Ante ustedes BANCO SCOTIABANK COLPATRIA S.A., se han radicado varios DERECHOS DE PETICIÓN con copias enviadas a la Superintendencia Financiera relacionados con los créditos tres y cuatro, SIN dar respuesta de FONDO, solo han dado respuestas PARCIALES y no han contestado la TOTALIDAD de lo que se ha solicitado, violando por lo tanto el derecho constitucional al derecho de petición de mi poderdante tal como lo vamos narrar en los siguientes puntos. Cada crédito que la señora PUENTE BONILLA tiene con ustedes lo voy a detallar a continuación.

Vehículo No. 17260475 de fecha tres (03) de febrero de 2020, aunque fue solicitado el VEINTE (20) de Febrero de 2020, pagaderos en SETENTA y DOS (72) cuotas según el plazo del plan comercial el día VEINTISEIS (26) de cada mes.

El Vehículo adquirido fue una Camioneta Mini Van Changan – Mod. 2020 placas blancas SXJ669. El crédito otorgado por parte de su entidad fue bajo las siguientes condiciones y mediante Solicitud de Crédito de Vehículo No. 17260475 notifican a mi representada para la aceptación de término y condiciones lo siguiente:

**“1. Cuantía aprobada: \$43.490.000**

**2. Plazo del Crédito: 72 meses más fracción de días respecto al día de pago seleccionado (...)**

**3. Sistema de amortización: Cuota fija en pesos de capital e intereses (...)**

...

**6. Día de pago: De acuerdo a lo establecido en la solicitud de crédito de vehículo**

**9. El pagaré deberá suscribirse por: El titular del crédito MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

**10. Seguros: Seguro de vida hasta por el 100% del valor del crédito aprobado (...)**

**Los seguros pueden ser contratados con la póliza colectiva o con cualquier otra aseguradora consultando el proceso y requisitos de endoso en (...).”**

2.1 Mi poderdante firmó un pagaré en febrero de 2020, del cual **NUNCA OBTIENE COPIA ALGUNA**, y recordamos que, con este derecho de petición, ya sería el TERCERO que radica y **NO HA OBTENIDO COPIA DEL PAGARÉ**, ustedes NUNCA han dado respuesta de fondo frente a esta petición, violando una vez más, el derecho de petición que es de rango constitucional.

2.2 No obstante, las solicitudes el día veintiséis (26) de marzo de 2020 recibe en físico carta de su entidad informando que la Póliza Vida Grupo Deudores se modificó a \$1.600; es decir que, ya no es el valor que se firmó inicialmente en el pagaré y se modificaron las condiciones de la aprobación del crédito mencionadas en el hecho anterior, de forma UNILATERAL y con posterioridad a haber adquirido el crédito.

2.3. Por la situación derivada de la pandemia del Coronavirus -Covid-19-, ustedes obligaron arbitrariamente a mi poderdante acogerse a los alivios financieros de **TODOS los productos que estuvieran a su nombre**, no le dieron la elección de escoger, y por confinamiento total no habría trabajo, lo que obligó a mi poderdante aceptar su arbitrariedad cuando solicitó no hacerlo para su tarjeta de crédito VISA. Igualmente,

MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (**\$43.490.000**) y pactado a pagar en un plazo de SETENTA Y DOS (72) meses.

Es importante anotar que, en la factura de marzo VEINTISEIS (26) de 2020 el valor del crédito sufre un incremento en su valor: cambia a CUARENTA Y TRES MILLONES OCHOCIENTOS SIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (**\$43.807.477**) es decir, hubo un incremento de TRESCIENTOS DIECISIETE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SIETE PESOS (**\$317.477**), no se recibió ninguna explicación de los funcionarios de la oficina de Atención al Cliente.

Su entidad había informado a mi poderdante que el primer pago, programado para el mes de marzo de 2020, se trasladaría al mes de julio de 2020. Sin embargo, en el mes de julio de 2020, le llega el estado de cuenta de la obligación No. 40359000970 correspondiente al préstamo de vehículo SXJ669 placas blancas con fecha límite de pago para el día veintisiete (27) de julio de 2020, por un **valor total del préstamo** de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (**\$46.109.966,55**) y una **cuota a pagar** por UN MILLÓN CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS (**\$1.150.735,59**).

Mi poderdante llamó a la línea de atención al cliente y preguntó por qué los incrementos el valor del crédito y en el valor de la cuota a pagar. Fue atendida consecutivamente por las funcionarias Angy Neira, Andrea Herrera y Angela Martínez quienes finalmente le dicen que debe de comunicarse a la oficina de Cobranzas que son los que atenderán todo lo relacionado con alivios financieros. La señora PUENTE BONILLA llamó al número que le indicaron y preguntó del **por qué la diferencia** de la **obligación \*\*\*0970** de marzo a julio 2020 por un valor de **\$2.302.489,55 más los \$317.477** que se incrementó el préstamo desde el desembolso a la elaboración del estado de cuenta de marzo 2020, para un total de DOS MILLONES SEISCIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS (**\$2.619.966,55**). La funcionaria que atendió - quien se negó a brindar su nombre- respondió que es porque "se están cobrando los alivios financieros de marzo a julio 2020E en la cuota del mes".

Complementando lo anterior, mi poderdante cuando adquirió el vehículo fue informada por el funcionario CARLOS ROJAS que el **valor de cuota mes** sería de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (**\$950.000**) pudiendo tener una variación mínima, y como lo expresó el funcionario la cuota tuvo su **incremento a NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$958.292,94)**, valor que no fue el especificado en el pagaré por NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000). La señora PUENTE BONILLA no recibe explicación alguna a la pregunta: por qué dice usted señorita o señora que los incrementos son por los alivios financieros si adjunto al estado de cuenta

**SETENTA Y CUATRO PESOS (\$165.174,90)** y por seguro la suma de **VEINTITRES MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$23.642,75)** para un total de aumento en la cuota mes de **CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS DIECISIETE PESOS (\$188.817,65)** y de acuerdo a su explicación mi cuota aumentó en **CIENTO NOVENTA Y DOS MIL CUATROCIENTOS CUARENTA Y CUATRO PESOS (\$192.442,65)** reconociendo yo los **OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$8.292,94)** que incrementaron a la cuota pactada según pagaré por **NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000)**. En resumen, el banco está cobrando los alivios financieros doblemente: un cobro, en el aumento del saldo total de la obligación y una segunda vez, en el aumento de la cuota mes. Se recibió como respuesta *“señora por escrito le llegará al correo que tiene registrado en nuestra base de datos toda la explicación para que usted entienda los alivios financieros”* pero **NUNCA** se recibió ninguna explicación. No obstante, mi poderdante ha pagado **CUMPLIDAMENTE** a noviembre 2021 inclusive, **QUINCE** cuotas por valor de \$950.000 cada una para un valor total pagado de **CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000)**.

Para finalizar este punto, se evidencia en los estados de cuenta que se ha aumentado **SIN JUSTIFICACION** el **SALDO TOTAL DE LA OBLIGACION** a la fecha de corte de julio 2020 por un valor de **CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$46.109.966,55)**, cuando el valor aprobado y firmado en EL PAGARÉ, **que aún no entregan copia a mi cliente**, corresponde a **CUARENTA Y TRES MILLONES CUAROCIENTOS NOVENTA MIL PESOS (\$43.490.000)**, reitero, el crédito fue modificado **UNILATERALMENTE** y sin el **CONSENTIMIENTO** ni **APROBACIÓN** de mi poderdante, por lo tanto ustedes modificaron las condiciones previamente pactadas, las cuales fueron determinantes para la decisión de la señora PUENTE BONILLA para acceder al crédito de vehículo.

2.4 Como lo manifesté anteriormente, mi poderdante se comunicó con ustedes preguntó sobre su deuda y su entidad respondió arbitrariamente que *“es obligatorio para aplicar a los alivios financieros debe ser para **todos los productos**, comuníquese a la oficina de atención al cliente, es orden del gobierno nacional”*. Su entidad siempre indicó que los alivios financieros se aplicarían a todos los productos que ella tenía, sin dejarle opción de elegir **frente a cuáles si y cuáles no**, estando ella en la posibilidad de decidir. Mi cliente solicitó como prueba el audio de la llamada sostenida con ustedes y que tienen la obligación de guardarla y custodiarla, y a hoy nunca la han enviado. No obstante, la arbitrariedad cometida; con mucho esfuerzo la señora PUENTE BONILLA **NUNCA** ha faltado a sus obligaciones con su entidad por ningún concepto.

deudora de marzo a julio 2020 inclusive, y desde agosto 2020 al presente mes de noviembre 2021 se han realizado cobros de seguro vida deudora hasta por CIENTO CINCUENTA Y TRES MIL CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO PESOS (**\$153.434,39**)?

Ningún funcionario del banco ha dado una explicación clara y concisa. A mi poderdante también se le dijo que el incremento obedecía al cobro de seguro todo riesgo. Este cobro es inconcebible ya que a la Señora PUENTE BONILLA se le dijo que para que el banco realizara el desembolso al concesionario y éste a su vez le entregara el vehículo, debería comprar una Póliza de seguro todo riesgo. Así lo hizo, tramitó con la aseguradora de su confianza y entregó copia de la Póliza al funcionario del banco, la Póliza tuvo un valor de casi DOS MILLONES DE PESOS (\$2.000.000). Es por ello que le solicitamos que nos explique el valor de cada uno de los seguros, el del seguro de vida y el del seguro todo riesgo corporativo del banco y ante cuál aseguradora están amparados estos seguros, tampoco el contenido de las pólizas.

Debido al aumento del valor total de la obligación y del valor de la cuota mes, por el NO pago de la primera cuota en marzo 2020 por la situación mundial de pandemia del covid19 se recibe adjunto al estado de cuenta a pagar en el mes de julio 2020 una circular donde se detalla claramente (...) *los conceptos y valores generados durante el periodo de gracias por la aplicación del alivio financiero dada la emergencia sanitaria del covid19 ... de acuerdo al número de cuotas que hayas diferido dependiendo del producto (..)*. NO es cierto y falta a la verdad que mi cliente la señora PUENTE BONILLA haya solicitado un determinado número de cuotas para pagar los valores a cobrar por alivios financieros, según la circular a la que hacemos referencia.

2.6. Se llamó a la oficina de atención al cliente, para preguntar la metodología a seguir para pagar el total del valor de la circular del SBC; hasta tanto su entidad realizara los correctivos del valor de la cuota mes; es decir pagar el valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS ONCE PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (**\$2.265.811,86**) para **NO incrementar** la cuota mes de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) pactada en pagaré ya sufrió su primer incremento a NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS (\$958.292,94.)

Se recibe como respuesta "señora si usted paga ese valor en caja de \$2.265.811,86 primero se paga el valor de la cuota y el excedente se va a pago de seguros" a lo que mi cliente expresó que cómo podía ser posible que \$1.115.076,27 el banco lo abonara a pago de seguros ... la respuesta de la funcionaria fue absolutamente fuera de todo contexto que no merece comentarios.

2.7. El día 24 de Julio de 2020, mi cliente presenta reclamación ante el defensor

GUILLERMO PEÑA GONZALEZ, que el saldo de la deuda de mi cliente es de CUARENTA Y TRES MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTAMIL PESOS (\$43.490.000) conforme a la tabla de amortización que adjunta a ese documento a setenta y dos (72), PERO en el documento informan lo siguiente:

**En este punto, es importante aclarar que debido a la aplicación de los alivios la consumidora financiera no ha realizado el pago de alguna de sus cuotas y tal como se indicó en líneas anteriores el préstamo sufre un desplazamiento de cuotas y con el fin de incluir los intereses que no se han pagado, la cuota sufrirá un aumento.**

El banco aquí se contradice porque la cuota es de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PEOSOS (\$950.000), la incrementan a UN MILLON CINCUENTA Y TRES MIL SETECIENTOS NUEVE PESOS (\$1.053.709) por los alivios financieros, pero conforme a circulares del banco, en el valor de la cuota están incluidos intereses causados, cargos por seguros.

Complementando lo anterior, informan:

**Por lo tanto, adjunto a este comunicado remitimos una tabla de amortización de dicho crédito con el fin de que pueda validar como quedará la cuota mensual, es importante aclarar que dicha tabla no incluye el valor de los seguros de vida deudor y seguro de automóvil, por lo que son valores que se deben sumar a la cuota mensual.**

Conforme a lo anterior mi cliente no se explica por qué estos valores si están incluidos en la cuota que fue aumentada por los llamados alivios financieros. En julio del 2020 el valor de la cuota de UN MILLON CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO MIL (\$1.150.735,59) contradice lo dicho por la Señora BENAVIDEZ porque está muy claro que están cobrando un concepto denominado "SEGUROS" sin especificar por un valor de NOVENTA Y SEIS MIL OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS PESOS (\$96.852).

Mi cliente en Agosto VEINTIDOS (22) de 2020 responde dentro del tiempo dado por la Defensoría Financiera del SBC de ocho (08) días hábiles para contestar. En su comunicación la señora Puente Bonilla expresa a la Defensoría del Cliente Financiero una contra propuesta de pago a SETENTA Y SEIS (76) cuotas.

NO hubo respuesta ni de la Defensoría ni de su entidad aceptando o no aceptando la contrapropuesta de mi cliente. No obstante, extemporáneamente, en comunicación escrita del Defensor Financiero de fecha noviembre once (11) del 2020, en la misma se detalla "ponemos en su conocimiento la respuesta remitida a esta Defensoría por parte de SBC el día miércoles 11 de noviembre de 2020, con la cual se resuelve el objeto de su reclamación, interpuesta el viernes 24 de julio 2020", no anexa ningún documento de respuesta del banco, así se comunicó al Defensor financiero y como ya era habitual NO se recibió respuesta y tampoco el banco dio respuesta de la contrapropuesta.

2.8. El día tres (3) de diciembre de 2020, mi cliente recibe de la oficina de Atención al

parte del a Defensoría del Cliente Financiero ni de la oficina de Atención al Cliente, para diciembre 2020 estaba en idéntica situación que en julio 2020.

2.9 No obstante, después de mucho insistir en la necesidad de recibir respuestas, su entidad solicita varias prorrogas a la superintendencia financiera en las siguientes fechas: DIECISEIS(16) de Diciembre de 2020 solicitando prorroga de nueve (9) días hábiles para dar respuesta y no hemos recibido; VEINTICUATRO (24) de marzo de 2021; VEINTICINCO (25) de marzo de 2021; DIECISEIS (16) de abril de 2021. Su entidad de manera inverosímil solicita **cuatro prorrogas** para "poder emitir respuesta a su solicitud" según requerimientos 8561275 y 8571289. No obstante TAMPOCO hemos recibido respuesta.

2.10 Mi poderdante ha pagado quince (15) de las setenta y dos (72) cuotas pactadas (desde el reinicio de los pagos suspendidos por pandemia) por valor de cuota mes de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) cada una, en los meses de septiembre, a diciembre 2020 inclusive y de enero a noviembre de 2021 inclusive, para un total de quince (15) cuotas por un valor total de CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000) sin embargo, conforme a extractos bancarios son los siguientes:

Valor préstamo febrero 2020: \$43.490.000.00 → según aprobación de crédito

Valor préstamo julio 2020: \$46.109.966.55 → según estado de cuenta

Valor total pagado a 30 de NOVIEMBRE 2021 \$ 14.250.000

Valor crédito a corte 30 de octubre de 2021 \$ 44.731.489 → según estado de cuenta octubre de 2021

Nuevamente, evidenciamos que el crédito había subido su valor inicial, pactado en el pagaré.

De acuerdo con el hecho anterior, su entidad NO ha realizado el abono del pago de cada mes de manera correspondiente, de los CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000) pagados a la fecha por mi poderdante.

2.11. Su entidad envió a mi cliente una carta donde hablan de un supuesto "cumplimiento" conforme a un acuerdo dado en audiencia con la Superfinanciera de Colombia. Esto es absolutamente FALSO, esa audiencia NUNCA existió, ni ustedes ni la Superfinanciera le informaron a mi cliente o a su representante sobre una audiencia de conciliación con la Superfinanciera de Colombia, por lo que lo afirmado en esa carta carece de toda validez. Este documento es con fecha del 16 de Diciembre de 2020, firmado por NURY LUIS MONTAÑA.

2.12 En todos y cada uno de los hechos narrados se evidencia notoriamente el mal manejo de los mal llamados "alivios financieros", pues como bien se mencionó, ustedes le indicaron que los iban a conceder para todos los productos, sin dejar a elección de mi poderdante sobre cuales productos necesitaba que se aplicaran. Adicionalmente, envían en el estado de cuenta, pago por honorarios, cuando todos y cada uno de los

las detallaré a profundidad y CLARIDAD para que ustedes procedan a CONTESTARLAS DE FONDO.

**A continuación, me referiré a la tarjeta de crédito VISA \*\*\*3312.**

3. Mi poderdante cuenta con un producto de su entidad, mediante el contrato \*\*\*\*\*2318, el cual es una tarjeta de crédito VISA No. \*\*\*\*\*3312.

3.1 Desde marzo del 2020, mi poderdante se negó a acceder a los alivios financieros para su tarjeta de crédito VISA mencionada, no obstante su negativa, se vio obligada a aceptar ya que su entidad le indicó que para tener los alivios financieros en la obligación del préstamo de vehículo (CRÉDITO VEHÍCULO VAN CARGO CHANGAN – MOD. 2020 PLACA SXJ669 – PLACAS BLANCAS, Obligación No. 40359000970) era **OBLIGATORIO** en todos los productos que tuviera con su entidad por “ORDEN DEL GOBIERNO NACIONAL”, sin brindar información alguna sobre Decreto, Resolución o Circular emitidas, por lo tanto, induciendo a ERROR a mi poderdante.

3.2 El día cuatro (4) de agosto 2020 mi poderdante solicita telefónicamente en la oficina de Atención al Cliente - como titular de la tarjeta de crédito VISA - el rediferido del saldo total de la Tarjeta de crédito VISA mencionada a cuarenta y ocho (48) cuotas.

3.3 El día veintinueve (29) de Octubre de 2020, su entidad brinda respuesta a la Defensoría del Consumidor Financiero, la cual le allegan copia a mi poderdante, una carta firmada por ANA CRISTINA BENAVIDES FRANCO – Gerencia Customer Service Unit, donde claramente se lee textualmente que,

*“se generó el análisis de la llamada realizada el 04/08/2020, en la cual solicitó rediferir el saldo de su tarjeta de la referencia, en donde el asesor que le atendió efectivamente no le informó que debió a que poseía los alivios financieros por Covid-19, estos no quedarían dentro del rediferido de saldo total, ya que debido a que estos tienen una tasa preferencial el sistema los reaplica para no ocasionar incremento en la tasa de intereses pactada en los alivios.”*

Con actitud poco profesional y hasta irresponsable la funcionaria continúa expresando que,

*“adicional a lo anterior, le confirmamos que dado que ya pasaron dos (02) facturaciones desde que se realizó el rediferido de saldo de 01/08/2020 no es posible generar el reverso del mismo”.*

*“No es posible generar el reverso del mismo, sin embargo, teniendo en cuenta que no se le informó la correcta aplicación del mismo, se requiere que realice el pago pendiente a cancelar de su obligación y tan pronto se encuentre al día por favor se comuniqué por nuestros canales de servicio para solicitar el REVERSO de los intereses de mora y gastos de cobranza (...) entendemos que nuestra entidad debe retornarle esos cargos adicionales causados”.*

3.4 No obstante lo anterior, y a pesar de lo indicado por su entidad, en el extracto a pagar en septiembre del año 2020 se lee claramente que el banco **SI** aplicó el cuatro (04) de agosto de 2020 fecha de la solicitud de re diferido del saldo total de la tarjeta de crédito VISA por valor de VEINTIOCHO MILLONES OCHOCIENTOS NUEVE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y SEIS PESOS (\$28.809.646) existiendo una diferencia de DOSCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$240.842) del valor correcto del saldo total, valor que no fue explicado y aún sin explicar a pesar de haberse preguntado en derecho de petición anterior.

El valor correcto del saldo total de la tarjeta de crédito VISA \*\*\*3312 según estado de cuenta de agosto 2020 es de VEINTIOCHO MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS CUATRO PESOS (\$ 28.568.804), es decir, inexplicablemente el valor del saldo total de la tarjeta de crédito se incrementó en DOSCIENTOS CUARENTA MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y DOS PESOS (\$240.842).

3.5. En comunicación con fecha de diciembre tres (3) de 2020 “Respuesta Requerimiento Superintendencia Financiera de Colombia” indica su entidad:

*“confirmamos que por una situación atípica se generó duplicidad en los cargos generados por el alivio financiero aplicados en la tarjeta de crédito en referencia el día 04 de Agosto de 2020, en virtud de lo anterior, se procedió a realizar los ajustes correspondientes, los cuales pueden ser evidenciado en el estado de cuenta”(…) “no se evidencia inconsistencia en la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2020”*

Cuando en realidad si existen hasta hoy, duplicidad en los cargos generados del alivio financiero, unos cobrados a cuatro (04) cuotas que a diciembre 2020 se pagaron dobles y los que se están cobrando a TREINTA Y SEIS (36) cuotas, como también hay inconsistencias que se relacionarán en el acápite de pruebas, debido a la diferencia explicada en el hecho 3.4.

3.6. Con posterioridad, mi poderdante presentó reclamación por el error en el valor de

**Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$27.461.497)**, es decir, están cobrando SIN JUSTIFICACIÓN una suma **adicional** por UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS (**\$1.653.350**), solicitud verbal a la línea de atención al cliente y a ruego de mi cliente ser atendida por un supervisor para mayor y mejor información.

A la fecha, mi cliente NUNCA ha obtenido respuesta por parte de su entidad, como tampoco respondieron sobre el por qué NO se cumplió con el cobro a 48 cuotas del re diferido del saldo total de la deuda, si está relacionado en el extracto de septiembre 2020 y reconocido por su entidad en la escucha del audio del 04 de agosto de 2020.

3.7. En los estados de cuenta mensual de la tarjeta de crédito en cuestión, se puede leer que han realizado y siguen realizando hasta el presente, duplicidad en los cobros de alivios financieros, aplicación de consumos que no existen, ya que no se han realizado consumos desde el día DIEZ (10) de marzo 2020.

Por el contrario, el valor de la cuota y los intereses mes a mes suben y su entidad no brinda respuesta DE FONDO conforme a la ley a pesar de haberse también presentado un derecho de petición solicitando respuesta frente a esto y aun así NO DAN RESPUESTA FONDO.

Adicional a lo anterior, para lograr justificar los errores, su entidad hasta los cargos por seguro y manejo de tarjeta los relacionan como consumo, cuando para esos conceptos existe "OTROS PAGOS".

3.8 Relacionando todos los estados de cuenta recibidos y pagados, tenemos:

- Valor deuda a noviembre 2021: **\$23.954.738** (incluye duplicidad en cobros)
- Valor cuotas pagadas a  
noviembre 30 de 2021 (inclusive): **\$13.796.500**

Entre tantas inconsistencias sin resolver a manera de ejemplo: en el estado de cuenta de diciembre 2020 en el concepto OTROS CARGOS se relaciona el valor de DOSCIENTOS OCHENTA MIL OCHOCIENTOS DOS PESOS (\$280.802) pero en la página 3 del extracto en el mismo concepto OTROS CARGOS se relaciona el valor de VEINTINUEVE MIL OCHOCIENTOS NOVENTA PESOS (\$29.890.)

3.9 En el mes de diciembre 2020, mi poderdante obtuvo recursos para pagar su obligación, y procedió a realizarlo vía internet, con la sorpresa que el valor a pagar en la

diferencia de DOSCIENTOS TREINTA Y UN MIL TRESCIENTOS ONCE PESOS (**\$231.311**) por lo que llamó a la línea de atención al cliente y quien atendió contestó “es mejor que pague lo que se relaciona en el extracto”. Mi poderdante cuestionó la diferencia y NADIE de su entidad brindó una RESPUESTA CLARA Y DE FONDO.

Adicional a lo anterior, a pesar que mi cliente pagó cumplidamente en septiembre y octubre 2020 valores superiores a los relacionados en los estados de cuenta como pago mínimo, los valores AUMENTAN en vez de disminuir.

Inconsistencias como por ejemplo, para el estado de cuenta del mes de enero 2021, se realizó el pago el día 06 cuando su fecha límite de pago era el día 05 y con corte el 15 de enero de 2021 es decir si bien no se pagó el día del pago mínimo SI SE PAGÓ antes de la fecha de corte. Para la facturación de febrero 2021 el estado de la tarjeta presenta mora de 10 días pero la oficina de atención al cliente o no sabe, o no escucha o no entiende, se recibió inexplicablemente como respuesta “señora es por los alivios financieros”, es decir, no dan respuesta clara y de fondo.

3.10 Nuevamente, mediante un derecho de petición, mi poderdante les informó que el DIECISEIS (16) de Diciembre del 2020, recibió una “respuesta” al PQR: 8283672 de parte de Gerencia Customer Service Unit de su entidad, indicando que:

*“teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que el 15 de Diciembre de 2020 fue generado por parte de esta entidad un abono a la cuenta de ahorros a su nombre número 10\*\*\*\*7917 por valor total de \$2.235.000, el cual registrará en su próximo extracto bajo la descripción (...)*

Una vez más se evidencia por parte de su entidad el pésimo manejo de la información y desidia en el manejo de la información y la total negligencia en resolver los asuntos de sus consumidores financieros, por cuanto en ese mismo derecho de petición le aclaramos nuevamente a su entidad lo siguiente:

(a) Es FALSO que mi poderdante haya asistido personalmente u otorgado poder para la representación en audiencia con la Superintendencia Financiera. Esto NUNCA ocurrió y NUNCA le fue notificado la realización de dicha audiencia.

(b) Es FALSO que mi poderdante es la titular de la cuenta de ahorros 10\*\*\*\*7917.

(c) Es FALSO que mi poderdante haya aperturado esa cuenta el día 23-03-18, esto

(e) Mi poderdante NO se presentó en ninguna oficina física para activar la cuenta y retirar suma de dinero alguna, esto NUNCA ocurrió.



(f) Confirma mi poderdante que la única cuenta de ahorros que su entidad le exigió abrir, para consignar el dinero de un préstamo, conociendo su entidad que inmediatamente se realizaría el retiro del dinero con cheque de gerencia, fue en noviembre del año 2017 como se puede confirmar en la fotocopia que se adjunta, y no es la que se relaciona en su comunicación del 16 de diciembre 2020.

3.11 Complementando lo anterior, mi cliente recibe un email con fecha del quince (15) de Diciembre del 2020, donde se evidencia que su entidad ha solicitado a la Superfinanciera una prórroga de nueve (9) días hábiles para dar respuesta concreta a la reclamación inicial de mi poderdante, a la fecha tampoco hemos recibido respuesta. Su entidad argumenta constantemente, que "emite respuesta de fondo a las peticiones", lo cual NUNCA ocurre a pesar que ustedes mismos solicitan a la Superfinanciera el día dieciséis (16) de diciembre 2020 y en marzo de 2021 prórrogas "con el fin de emitir una respuesta a su solicitud".

Mi poderdante NUNCA ha recibido RESPUESTAS CLARAS Y DE FONDO frente a sus peticiones.

3.12 El quince (15) de Diciembre de 2020, envían desde su entidad un correo a mi poderdante, informando el estado actual del producto de la referencia comunicando:

**Bogotá D.C., 15 de Diciembre de 2020**

**Señor(a)**  
**María Isabel Puente Bonilla**

Para Scotiabank Colpatria es importante mantener una sólida relación comercial con todos nuestros clientes, por este motivo queremos informarle sobre el estado actual de su producto, al momento de emisión de este comunicado es la siguiente:

#OBLIGACIÓN	DÍAS MORA	GASTOS DE COBRANZA	PAGO INMEDIATO
2318	12	\$0	\$2.070.597

Nuestro propósito es informarle para prevenir mayores incrementos ocasionados por la mora actual y mejorar juntos su vida crediticia, lo que seguramente le podrá ser de gran utilidad más adelante. Es por ello que lo invitamos a comunicarse a través de la línea 5717454040 en BOGOTA, donde un equipo de profesionales está dispuesto para brindarle la asesoría que necesita y ofrecerle alternativas de pago que permitan poner al día su(s) obligación(es).

Recuerde que el pago oportuno de sus obligaciones le garantiza un excelente historial crediticio, financiero y comercial.

**Si ya realizó el pago por favor haga caso omiso a este comunicado.**

FO

A la fecha de dicho mensaje, mi poderdante había pagado la suma de SIETE MILLONES CIENTO NOVENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS PESOS (\$7.196.500) como se evidencia en los anexos de este derecho de petición, sin embargo, nuevamente su entidad comete un error y le informa que está en mora cuando no lo está.

los cuales en ningún momento coinciden con su solicitud de rediferido a cuarenta y ocho (48) cuotas del saldo total de la deuda de su tarjeta de crédito VISA el día cuatro (4) de agosto 2020, presentado por la funcionaria de su entidad y aceptado por mi cliente.

**A continuación, me referiré a la obligación 403259000913.**

4.1 En octubre del año 2019, mi cliente presentó una solicitud el levantamiento de la prenda de un crédito de vehículo según obligación No. 403259000913, recibiendo por medio de correo electrónico la siguiente respuesta, una con fecha del 9 de octubre de 2019 y otra del 11 de octubre del 2019:





**BANCO COLPATRIA**  
**MULTIBANCA COLPATRIA S.A**

**NIT. 860.034.594-1**

**CERTIFICA**

Que el (la) (los) señor (a) (es) **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA** Identificado(a) (s) con Cedula Ciudadania No 31268734. Se encontraba(n) vinculada(o) (s) con el Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., mediante la obligación No 403259000913, la cual se encuentra cancelada.

Dado en Bogotá D.C., a los 11 del mes de octubre de 2019.



**Nury Luis Montaña**  
Dirección Servicio Retail  
Gerencia Relaciones con Clientes

 Bogotá 7561616  
Cali 4891616  
Medellin 6041616  
Barranquilla 3851616  
Ibagué 2771616  
Pereira 3401616  
Cartagena 6931616  
Nerja 8631616  
Bucaramanga 6971616  
Cúcuta 5955195  
Santa Marta 4365966  
Villavicencio 6836126  
Valledupar 5898480  
Popayán 8353735  
Resto del país 018000 522222

 INGRESA EN:  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)

 ENCUÉSTRANOS EN  
MÁS DE **179**  
Oficinas por todo el país.

 Multibanca Colpatria

 @Colpatria

Sin embargo, a pesar que la entidad certifica en octubre nueve (9) once (11) del 2019 que ya se encuentra cancelada la obligación, ésta sigue sin emitir el levantamiento de la prenda. Es por eso que recibe mi cliente el siguiente correo:

Respuesta Por Correo electrónico (12/02/2020 04:38 PM)

Respetada señora María:

Para Scotiabank Colpatria es muy importante su experiencia como cliente, por ese motivo prestando atención a su requerimiento remitido bajo incidente N°.200210-003193, relacionado con levantamiento de prenda, le informamos que éste se manejará a partir del día de hoy 12 de Febrero 2020, bajo la petición número 7264157 referente al proceso de solicitud, el cual tendrá respuesta en 06 días hábiles. Con este número de petición podrá hacer seguimiento a su respuesta a través de nuestros canales a partir del plazo indicado.

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

Cordialmente

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: martin1

200210-003193

**4.2** A la fecha del presente derecho de petición NO han levantado la prenda y no han dado respuesta a su solicitud.



De acuerdo a los hechos narrados y a la normatividad que los respalda, solicito a su entidad RESPUESTA PRONTA, CLARA, PRECISA Y CONGRUENTE a cada una de las peticiones sin EVASIVAS ni OMISIONES.

Sírvase su entidad a responder las siguientes PETICIONES relacionando su respuesta punto por punto:

1. Frente al CREDITO DE VEHÍCULO, van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913 SOLICITO lo siguiente,
  - 1.1 EXPLICAR el por qué no se entregó en octubre 2019, y POR QUÉ no se realizó el levantamiento de prenda según consta en certificaciones de su entidad de octubre 09 y 11 de 2019 que la deuda se encontraba pagada en su totalidad.
  - 1.2 EXPEDIR paz y salvo del crédito de vehículo van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913.
  - 1.3 EXPEDIR el levantamiento de prenda del vehículo van cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP971 Obligación No. 403259000913.
  
2. Expedir copia del pagaré del CRÉDITO DE VEHÍCULO van cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ669, Obligación 40359000970 y la carta de instrucciones del pagaré firmadas por la señora MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA.
  - 2.1 EXPLICAR por qué se modificaron las condiciones de la aprobación del crédito No. 40359000970 de forma UNILATERAL y con posterioridad a haber adquirido el crédito, conforme a los hechos del presente derecho de petición.
  - 2.2 EXPLICAR por qué en el mes de Julio de 2020, se recibe en el estado de cuenta de la obligación 40359000970 con fecha límite de pago el día veintisiete (27) de Julio de 2020, un valor a pagar de UN MILLÓN CIENTO CINCUENTA MIL SETECIENTOS TREINTA Y CINCO PESOS CON CINCUENTA Y NUEVE CENTAVOS (\$1.150.735,59) cuando el valor a pagar era de NOVECIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$950.000) según pagaré firmado.
  - 2.3 EXPLICAR por qué su entidad en marzo de 2020, sin informar previamente a mi cliente, aumento la cuota mensual a pagar a un valor de NOVECIENTOS CINCUENTA Y OCHO MIL DOSCIENTOS NOVENTA Y DOS PESOS con SESENTA Y CUATRO CENTAVOS (\$958.292,64).

- 2.4 EXPLICAR por qué la deuda en julio 2020 se INCREMENTA y tiene un valor de CUARENTA Y SEIS MILLONES CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$46.109.966,55) cuando la deuda en realidad es otra conforme a lo enviado por la Señora CRISTINA BENAVIDES FRANCO.
- 2.5 ENTREGAR copia DE TODOS los audios de las llamadas sostenidas entre ustedes y mi poderdante, en las que le informaron que, para acceder a los alivios financieros, estos deberían de aplicarse a todos los productos que mi cliente tiene con ustedes.
- 2.6 EXPLICAR por qué mi poderdante fue informada en comunicación escrita que el valor de los alivios financieros aplicados a la obligación \*\*\*0970 era por un valor de DOS MILLONES DOSCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL OCHOCIENTOS ONCE PESOS CON OCHENTA Y SEIS CENTAVOS (\$2.265.811,86), cuando en la realidad le cobraron DOS MILLONES TRESCIENTOS DOS MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y NUEVE PESOS CON CINCUENTA Y CINCO CENTAVOS (\$2.302.489.55) adicionales al valor del crédito inicial.
- Adicional a lo anterior, solicitamos el REINTEGRO de esas sumas de dinero ya que esto no ha sido retornado a mi cliente, ustedes dicen haber pagado ese dinero pero la cuenta en que eso se realizó no es de mi poderdante, por favor fijar fecha para ello e informar.
- 2.7 EXPLICAR el por qué a mi cliente le exigieron comprar un seguro contra todo riesgo para la entrega del vehículo en el concesionario y en las cuotas del crédito le cobran adicional un seguro corporativo contra todo riesgo.
- Solicitamos se nos INFORME el valor de los seguros que actualmente mi cliente paga por esta obligación y bajo qué concepto. Es decir, a manera de ejemplo, si es seguro de vida o a qué obedecen los cobros denominados "SEGUROS".
- 2.8 EXPLICAR DETALLADAMENTE todos los pagos que mi cliente ha realizado a qué se ha abonado, si ha sido a capital, a interés o a qué concepto, ya que a mi cliente ha pagado un total de quince (15) cuotas por un valor de CATORCE MILLONES DOSCIENTOS CINCUENTA MIL PESOS (\$14.250.000). También EXPLICAR por qué el valor de la deuda total ha venido aumentando mes a mes desde el mes de SEPTIEMBRE DE 2020 hasta la fecha.

- 2.9 EXPLICAR por qué afirman ustedes que mi cliente llegó a un acuerdo con ustedes en una audiencia ante la Superfinanciera de Colombia cuando esto NUNCA ocurrió, de ser esto cierto, por favor expedir copia del acta, sentencia o resolución que así lo afirme.
- Mi cliente nunca ha estado en mora ya que todos y cada uno de los pagos mi poderdante los ha realizado conforme a lo pactado al inicio de la obligación, a pesar de las arbitrariedades y la no corrección de las inconsistencias por parte de su entidad.
- Por lo anterior, solicitamos EXPLICAR cuáles son las cuotas que dicen ustedes que mi cliente está en mora, el valor de ellas, la tasa aplicada y si existen honorarios por pagar a abogados.
- 2.10. Adicional a lo anterior le solicitamos EXPEDIR copia de la(s) notificación(es) de Cobro administrativo y pre jurídico que soportan el cobro de honorarios e intereses moratorios mencionados, conforme a como lo indica ley, en tiempo y forma.
- 2.11. Le solicitamos EXPEDIR copia de la(s) notificación(es) del paso a cartera castigada de la presunta a nombre de MARIA ISABEL PUENTE BONILLA, y de la notificación del reporte negativo a la central de riesgo DATA CREDITO, conforme a lo establecido en la ley.
- 2.12 DAR EXPLICACION del por qué no hubo respuesta a la contrapropuesta de pago presentada por el banco al Defensor del consumidor financiero.
- 2.13 DECLARAR que a la fecha mi poderdante NO tiene ningún SALDO EN MORA ni con CARTERA CASTIGADA con su entidad financiera.
- 2.14 HACER el reporte a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO y demás) para que se RECTIFIQUE, es por ello que le solicitamos que nos explique el valor de cada uno de los seguros, el del seguro de vida y el del seguro todo riesgo del mismo y ante cuál aseguradora figuran con tal que se ACTUALICE y se EXCLUYA la información que sobre el nombre de mi poderdante recae y en su lugar ésta sea positiva.
3. Tarjeta de crédito VISA No. \*\*\*\*\*3312 lo siguiente:
- 3.1 EXPEDIR respuesta CLARA, DE FONDO Y OPORTUNA, de la normatividad legal para aplicar en los extractos bancarios que los rediferidos por alivio financiero. aplican a intereses por 4 meses y a capital por 36 meses.

solicitado a su entidad es de CUARENTA Y OCHO (48) cuotas, con fecha del cuatro (4) de agosto de 2020, tal como es aceptado por su entidad en la llamada con fecha del día mencionado anteriormente y reconocido en la comunicación escrita del VEINTINUEVE (29) de Octubre de 2020.

**3.3** Dar RESPUESTA a reclamación por parte de mi poderdante al error en el valor de saldo TOTAL de la deuda detallado en el extracto de septiembre de 2020, por VEINTINUEVE MILLONES CIENTO CATORCE MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y SIETE PESOS (\$29.114.847) cuando el valor REAL es **de VEINTISIETE MILLONES CUATROCIENTOS SESENTA Y UN MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y SIETE PESOS (\$27.461.497)**, es decir, SU ENTIDAD cobró SIN JUSTIFICACIÓN una suma adicional por UN MILLÓN SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS CINCUENTA PESOS **(\$1.653.350)**.

3.4 EXPLICAR de dónde sacan el valor de UN MILLÓN SETECIENTOS SENTENTA Y UN MIL TREINTA Y TRES PESOS (\$1.771.033), valor promedio del rediferido que dicen ustedes que pertenece a "alivios financieros", Ya que nunca han explicado el motivo de estos valores.

3.5 EXPLICAR por qué hay aplicación de consumos que no existen en la tarjeta, no se ha usado desde el diez (10) de marzo del 2020 y por el contrario, el valor de la cuota y los intereses mes a mes suben y su entidad no brindó respuesta DE FONDO.

3.6 EXPLICAR por qué en DICIEMBRE del 2020 el valor a pagar por la tarjeta vía web era de UN MILLON SETECIENTOS DIEZ MIL DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS PESOS (\$1.710.256) y el valor a pagar por extracto era de UN MILLÓN NOVECIENTOS CUARENTA Y UN MIL QUINIENTOS SESENTA Y SIETE PESOS (\$1.941.567).

3.7 EXPLICAR por qué si mi cliente pagó a tiempo los meses OCTUBRE del 2020 completo y en NOVIEMBRE de 2020 este valor aumentó, NUNCA fue contestado de FONDO este punto.

3.8 Reconocer y Declarar que a la fecha mi poderdante ha pagado la suma de TRECE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS QUINIENTOS PESOS (\$13.796.500) por la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312 al mes de noviembre de 2021.

3.9 Corregir y expedir nuevamente extracto bancario del estado de cuenta de la obligación de la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312, teniendo en cuenta el **UNICO** rediferido solicitado el cuatro (4) de agosto del año 2020, así como la suma de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y CINCO MIL PESOS (\$2.235.000) que dicen

pagos que ha realizado por valor de TRECE MILLONES SETECIENTOS NOVENTA Y SEIS QUINIENTOS PESOS (\$13.796.500).



3.10 Rectificar el estado de cuenta de la TARJETA DE CREDITO VISA No. \*\*\*\*\*3312, eliminando el cobro de honorarios e intereses de mora.

3.11 Declarar que a la fecha mi poderdante NO tiene ningún SALDO EN MORA y haciendo el reporte a las Centrales de Riesgo (DATA CREDITO y demás) para que se RECTIFIQUE, ACTUALICE y se EXCLUYA la información que sobre el nombre de mi poderdante recae y en su lugar ésta sea positiva.

3.12 Expedir copia del acuerdo judicial en mención, logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, y copia del abono a la cuenta de mi poderdante, por valor total de DOS MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS SESENTA PESOS CON DIECINUEVE CENTAVOS (\$2.238.860,19) del 15 de Diciembre de 2020; y de ser el caso, solicitar a la Superfinanciera copia del mismo.

Es todo, por favor dar respuesta cada una de las peticiones.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

Ténganse como tales los siguientes:

Conforme a la Sentencia T -235 de 2021, se establece que:

*“el artículo 23 de la Constitución Política de 1991 consagró que todas las personas tienen derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución. Esta garantía constitucional cobra relevancia puesto que permite hacer efectivos otros derechos de rango constitucional; razón por la cual, la jurisprudencia constitucional lo ha considerado como un derecho de carácter instrumental, “en tanto que es uno de los mecanismos de participación más importantes para la ciudadanía, pues es el principal medio que tiene para exigir a las autoridades el cumplimiento de sus deberes”.*

En lo atinente al contenido de este derecho fundamental, la jurisprudencia constitucional ha estimado que tiene una finalidad doble: *“por un lado permite que los interesados eleven peticiones respetuosas a las autoridades y, por otro, garantiza una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado”*<sup>1291</sup>. Asimismo, la Corte ha establecido que este derecho comprende las siguientes garantías: *“(i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado”*

(1) la posibilidad de formular la petición, (2) la respuesta de fondo y (3) la resolución dentro del término legal y la consecuente notificación de la respuesta al peticionario.

Traigo a colación el segundo elemento, conforme a la sentencia T-235 de 2021, esto

*“implica que las autoridades públicas y los particulares, en los casos definidos por la ley, tienen el deber de resolver de fondo las peticiones interpuestas, es decir que les es exigible una respuesta que aborde de manera clara, precisa y congruente cada una de ellas; en otras palabras, implica resolver materialmente la petición”.*

Ustedes han desconocido este elemento ya que no han abordado las solicitudes de manera clara, precisa y congruente con cada una de ellas, no han resuelto materialmente las peticiones, inclusive han citado peticiones que mi cliente nunca presentó. La Corte Constitucional ha aclarado qué características debe tener una *“respuesta de fondo”*, señalando que aquella debe ser:

*“(i) clara, esto es, inteligible y contentiva de argumentos de fácil comprensión;*  
*(ii) precisa, de manera que atienda directamente lo pedido sin reparar en información impertinente y sin incurrir en fórmulas evasivas o elusivas ;*  
*(iii) congruente, de suerte que abarque la materia objeto de la petición y sea conforme con lo solicitado;*  
*y (iv) consecuente con el trámite que se ha surtido, de manera que, si la respuesta se produce con motivo de un derecho de petición elevado dentro de un procedimiento del que conoce la autoridad de la cual el interesado requiere la información, no basta con ofrecer una respuesta como si se tratara de una petición aislada o ex novo, sino que, si resulta relevante, debe darse cuenta del trámite que se ha surtido y de las razones por las cuales la petición resulta o no procedente”*

No obstante lo anterior, parece ser que no conocen que den de dar respuestas en este sentido, sin que implique que se deba de conceder lo pedido o que la solución tenga que ser positiva, simplemente ustedes han omitido y han dejado sin respuestas a lo solicitado a mi cliente.

En último lugar, el tercer elemento del derecho de petición está integrado por dos supuestos:

*“En primer lugar, (i) a la oportuna resolución de la petición que implica dar respuesta dentro del término legal establecido para ello. Al respecto, la Ley 1755 de 2015 en el artículo 14 fijó el lapso para resolver las distintas modalidades de peticiones[30]. De dicha norma se desprende que el término general para resolver solicitudes respetuosas es de 15 días hábiles, contados desde la recepción de la solicitud. La ausencia de respuesta en dicho lapso vulnera el derecho de petición.*

—

*fin que la conozca y que pueda interponer, si así lo considera, los recursos que la ley prevé o incluso demandar ante la jurisdicción competente. Se ha considerado que la ausencia de comunicación de la respuesta implica la ineficacia del derecho"*

Ustedes han pedido en múltiples ocasiones plazos a la superintendencia financiera para dar una respuesta y aun así no han cumplido.

Todo lo mencionado anteriormente se encuentra reiteradamente en varias sentencias de la Corte Constitucional, en las sentencias T-249-21, sentencia C-007 de 2017, la respuesta debe cumplir en forma concomitante con las siguientes características, para considerar satisfecho el derecho de petición:

- (i) *Prontitud.*** Este presupuesto implica que la persona a quien se dirige la comunicación tiene la obligación de resolver la petición en el menor tiempo posible, sin que se excedan los términos fijados por la Ley 1755 de 2015. En aras de fortalecer esta garantía, el Legislador previó que la ausencia de respuesta puede dar lugar a que el servidor público incurra en falta disciplinaria.
- (ii) *Deber de resolver de fondo la solicitud.*** De acuerdo con este requisito, es necesario que la respuesta sea *clara*, es decir, inteligible y de fácil comprensión ciudadana; *precisa* de modo que atienda lo solicitado y excluya información impertinente, para evitar respuestas evasivas o elusivas; *congruente*, o que se encuentre conforme a lo solicitado de modo que lo atienda en su totalidad; y *consecuente* con el trámite que la origina, cuando se enmarca en un proceso administrativo o una actuación en curso. En ese último evento, no puede concebirse como una petición aislada.
- (iii) *Notificación.*** No basta con la emisión de la respuesta, sino que la misma debe ser puesta en conocimiento del interesado, lo cual atiende a la exigibilidad de esta garantía.

## **PRUEBAS**

Ténganse como tales las siguientes pruebas documentales:

1. Poder a mi conferido.
2. Copia de Cédula de ciudadanía Maria Isabel Puente Bonilla
3. Pruebas para el crédito del vehículo:
  - 3.1. Solicitud crédito vehículo No. 17260475.
  - 3.2. Comunicación para aceptación de términos y condiciones fechada 6 de febrero de 2020 (que anula y reemplaza comunicación del 05 de enero de 2020) referida en el hecho cuarto.

3.4. Estados de cuenta Vehículo Serv Público No. 40359000970 de los meses Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre 2020, Enero 2021, Febrero 2021, Marzo 2021, Abril 2021, Mayo 2021, Junio 2021, Julio 2021, Agosto 2021, Septiembre 2021, Octubre 2021.

3.5. Documento donde se refleja el valor del saldo conforme el hecho 2.3.

3.6. Copia de respuesta Queja No. 52-17397 fechada Agosto 22 de 2020 emitida por el Defensor del Consumidor

3.7. Anexo de la prueba anterior, Respuesta de su entidad a la Queja No. 52-17397 referida en el hecho décimo primero, con tabla de amortización del crédito, fechada 11 de agosto de 2020.

3.8. Comunicación de fecha del 20 de agosto de 2020.

3.9. Comunicación de su entidad referida en el hecho 2.8. con fecha del 3 de diciembre

3.10. Correos electrónicos referidos en el hecho 2.9, con fechas de 16 de diciembre 2020, 16 de abril y 24 de marzo de 2021.

3.11. Respuesta con fecha de 16 de diciembre de 2020 relacionada en el hecho 2.11.

#### 4. Pruebas para la tarjeta de crédito

4.1 Copia Extractos Bancario de Julio 2020 a Febrero 2021

4.2 Copia respuesta del 29 de Octubre de 2020, a la Defensoría del Consumidor Financiero, la cual le allegan copia a mi poderdante, una carta firmada por ANA CRISTINA BENAVIDEZ BENAVIDES FRANCO – Gerencia Customer Service Unit, asumiendo el error de su entidad.

4.3. Copia de comunicación fechada diciembre 03 de 2020 "Respuesta Requerimiento Superintendencia Financiera de Colombia" donde una vez más se acepta el error generado por su entidad.

4.4. Copia de respuesta" PQR: 8283672 de parte de Gerencia Customer Service Unit de su entidad, indicando que "teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia"

4.5. Documento mencionado en el hecho 2.9

#### 5. Certificaciones con fecha del 9 de octubre de 2019 y del 11 de octubre de 2019

### **ANEXOS**

1. Poder a mi conferido.
2. Copia de la tarjeta profesional de DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ cédula de ciudadanía.

## NOTIFICACIONES

DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ y la señora MARIA ISABEL PUENTE BONILLA las recibiremos en la Calle 17 A norte Nro. 8N 60 Piso 2 y al correo david.mossos@ll-abogados.com

Atentamente.



**DAVID MOSSOS LOPEZ**

C.C. 1.130.613.485 de Cali

T.P. No. 204.229

# ANEXOS



LUNA & LEAL  
ABOGADOS

Señores  
SCOTIABANK COLPATRIA S.A  
NIT: 860.034.594-1

E. S. D

REF: PODER ESPECIAL

**PRODUCTO:** Crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2019, placas blancas TMP 971, obligación No. 403259000913; Crédito de CONSUMO no. 407410069137, tarjeta de crédito \*\*\*3312 bajo el contrato No. 00010004000002952318 y crédito de vehículo Van Cargo Changan MOD. 2020 placas blancas SXJ 669, obligación No. 403259000970.

**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**, mayor y vecina de esta ciudad, identificada con la CC 31.268.734 de Cali- Valle, domiciliada y residente en Cali por medio del presente escrito confiero PODER ESPECIAL, AMPLIO Y SUFICIENTE al **Doctor DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ** identificado con CC 1.130.613.485 de Cali y portador de la tarjeta profesional Nro. 204.229 del C.S.J para que de acuerdo con el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia en mi nombre y representación, inicie, tramite y lleve hasta el final **DERECHO DE PETICIÓN EN SU ENTIDAD** y obtenga la protección de mis derechos constitucionales.

Mi apoderado queda ampliamente facultado para conciliar, recibir, transigir, renunciar, sustituir, reasumir, desistir, recurrir, en especial la de el notificarse en mi nombre, presentar recursos, redargüir documentos y testigos, tachar, presentar memoriales y demás documentos en mi nombre, proponer incidentes, solicitar y aportar pruebas, pedir investigaciones, formular todas las pretensiones que estime convenientes para la defensa del suscrito PODERDANTE y en general adelantar todas y cada una de las acciones tendientes al buen y fiel cumplimiento del presente mandato de conformidad con el artículo 77 de CODIGO GENERAL DEL PROCESO.

Sírvase a reconocer la personería de mi apoderado en los términos y para los efectos del presente mandato.

Atentamente,

  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
CC. 31.268.734 DE CALI-VALLE

ACEPTO,

  
**DAVID GUILLERMO MOSSOS LOPEZ**  
CC. 1.130.613.485  
T.P 204.229

**PODER ESPECIAL**

Artículo 68 Decreto Ley 960 de 1970 y Decreto 1089 de 2015

Call, 2021-12-04 12:23:03

Ante la Notaría 21 del Círculo de Cali, compareció:

**PUENTE BONILLA MARIA ISABEL**

quien se identificó con **C.C. 31268734**

y manifestó que es cierto el contenido de este documento y que la firma es suya. Autorizó el tratamiento de sus datos personales al ser verificada su identidad cotejando sus huellas digitales y datos biográficos contra la base de datos de la Registraduría Nacional del Estado Civil. Ingrese a [www.notariaenlinea.com](http://www.notariaenlinea.com) para verificar este documento.

OBLIGACION No. 403259000913, CREDITO DE CONSUMO  
No. 40740069137

*[Handwritten signature]*

El Compareciente



Cod. abonv



5319-80a88c2a

**ROBINSON MOSQUERA HERNANDEZ**  
NOTARIO (E) 21 DEL CÍRCULO DE CALI



República de Colombia  
Departamento del Valle  
Santiago de Cali  
Notaría Veintiuna

*[Handwritten signature]*

**Robinson Mosquera Hernandez**  
Notario Encargado

**319728** REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL  
CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
**TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO**

**204229**

Tarjeta No.

**16/06/2011**

Fecha de  
Expedición

**21/05/2011**

Fecha de  
Grado

**DAVID GUILLERMO**

**MOSSOS LOPEZ**

**1130613485**

Cedula

**VALLE**

Consejo Seccional

**P. JAVERIANA CALL**

Universidad



*[Signature]*  
Angelino Lizcano Rivera  
Presidente Consejo Superior de la Judicatura

*[Signature]*

6803239

ESTA TARJETA ES DOCUMENTO PUBLICO  
Y SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LA  
LEY 270 DE 1996, EL DECRETO 196 DE 1971  
Y EL ACUERDO 180 DE 1996.

SI ESTA TARJETA ES ENCONTRADA, POR  
FAVOR, ENVIARLA AL CONSEJO SUPERIOR  
DE LA JUDICATURA, UNIDAD DE REGISTRO  
NACIONAL DE ABOGADOS.

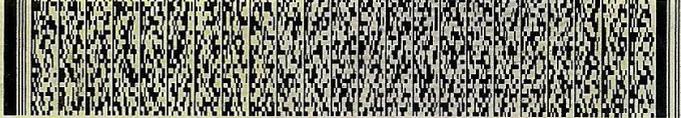
REPUBLICA DE COLOMBIA  
IDENTIFICACION PERSONAL  
CEDULA DE CIUDADANIA  
1.130.613.485  
NUMERO  
MOSSOS LOPEZ  
APELLIDOS  
DAVID GUILLERMO  
NOMBRES  
FIRMA



FECHA DE NACIMIENTO 15-JUL-1987  
CALI (VALLE)  
LUGAR DE NACIMIENTO  
1.73 ESTATURA  
O+ G.S. RH  
M SEXO  
18-JUL-2005 CALI  
FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION  
REGISTRADOR NACIONAL  
JUAN CARLOS GALINDO VAHA



INDICE DERECHO



R-3100100-65160051-M-1130613485-20071020 0037007293| 01 235310106

FECHA DE TRÁMITE	CÓDIGO OFICINA	CÓDIGO GESTOR	CÓDIGO ASESOR	NOMBRE CONCESIONARIO / OFICINA	CIUDAD	CÓD. CONCESIONARIO
AÑO MES DÍA 2020 02 03	595	996	35396	COM AUTOMOTRIZ	CALI	288

**1. SOLICITUD PRODUCTOS DE CRÉDITO**

VEHÍCULO COMPRA DE CARTERA	ENTIDAD (Compra de Cartera)	VALOR VENTA	VALOR SOLICITADO	NUEVO USADO	PLAZO PLAN COMERCIAL	PAGO DE CUOTA MENSUAL
MARCA	MODELO	CLASE	LINEA	SERVICIO		EL DÍA 12 DE CADA MES (ENTRE EL 3 Y 24)
CHANGAN	2020	CAMIONETA	MINI VAN	PUBLICO	72 0	

**2. INFORMACIÓN DEL CLIENTE**

PRIMER APELLIDO \*\* PUENTE / SEGUNDO APELLIDO BONILLA / OTROS NOMBRES

PRIMER NOMBRE \*\* MARIA / SEGUNDO NOMBRE ISABEL

TIPO ID \*\* No. ID \*\* 31.268.734 / FECHA DE EXPEDICIÓN \*\* 1978 01 17 / FECHA DE VENCIMIENTO DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN \*\* / PAÍS DE EXPEDICIÓN \*\* COLOMBIA / DEPARTAMENTO/ESTADO EXPEDICIÓN \*\* VALLE DEL CAUCA

CIUDAD DE EXPEDICIÓN \*\* CALI / PAÍS DE NACIONALIDAD \*\* COLOMBIA / PAÍS DE SEGUNDA NACIONALIDAD \*\* / ¿ES RESIDENTE PERMANENTE EN COLOMBIA? \*\* SI / NO / PAÍS DE NACIMIENTO \*\* COLOMBIA

DEPARTAMENTO/ESTADO NACIMIENTO \*\* VALLE DEL CAUCA / CIUDAD DE NACIMIENTO \*\* CALI / FECHA DE NACIMIENTO \*\* 1956 11 18 / GÉNERO \*\* F / M / ESTADO CIVIL \*\* SOLTERO / CASADO / DIVORCIADO / VUOLVO / U. LIBRE / ¿PERMANECE EN EL PAÍS? \*\* SI

NIVEL EDUCATIVO \*\* PRIMARIA / AUX. TÉCNICO / EST. UNIVERSITARIO / POSGRADO / PROFESION / SALUD / DERECHO / CIENCIAS NATURALES / CIENCIAS FÍSICAS / INGENIERÍAS

DIRECCIÓN RESIDENCIA \*\* CARRERA 82 No 5-11 / BARRIO DE RESIDENCIA \*\* MAYAPAN / PAÍS DE RESIDENCIA \*\* COLOMBIA / CASA No. / APTO. No. 603

DEPARTAMENTO/ESTADO DE RESIDENCIA \*\* VALLE DEL CAUCA / CIUDAD - MUNICIPIO DE RESIDENCIA \*\* CALI / TIPO DE VIVIENDA \*\* PROPIA / FAMILIAR / ARRIENDO / ESTRATO \*\* 6 / TIEMPO EN RESIDENCIA \*\* 12 AÑOS 4 MESES

TELÉFONO PRINCIPAL \*\* 3152593913 / TELÉFONO SECUNDARIO 3156068 / CORREO ELECTRÓNICO BONILLATO@HOTMAIL.COM

ENVÍO EXTRAJERO PARA TODOS LOS CRÉDITOS CON SCOTIABANK COLPATRIA \*\* Esta elección aplica únicamente para productos leasing. Los extractos de los productos del banco estarán disponibles en los canales digitales (Web y Aplicación Móvil). Para los otros productos que solicite, los extractos serán enviados únicamente a la dirección de correo electrónico en caso de ser suministrado. Para el cambio a envío de forma física puede realizar la solicitud en los canales correspondientes.

¿HA SIDO USTED VÍCTIMA DEL CONFLICTO ARMADO, SECUESTRO U OTROS? \*\* SI NO / ¿USTED ES PEP? \*\* SI NO / ¿USTED ES FAMILIAR / ASOCIADO DE UNA PEP? \*\* SI NO

**3. ACTIVIDAD ECONÓMICA**

ACTIVIDAD \*\* ASALARIADO / INDEPENDIENTE / PENSIONADO / ESTUDIANTE / TIPO DE CONTRATO (APLICA PARA ASALARIADO) INDEFINIDO / TÉRMINO FIJO / LABOR DE OBRA

TIPO DE INDEPENDIENTE CONSTRUCCIÓN / GANADERO / AGRICULTOR / TRANSPORTADOR / COMERCIANTE / SERVICIOS / INDUSTRIAL / RENTISTA / % PARTICIPACIÓN 100 / CÓDIGO CIU \*\* 7480

**4. INFORMACIÓN LABORAL (Diligenciar para Asalariado / Independiente)**

NOMBRE DE LA EMPRESA \*\* CORRECANINOS COLEGIO CAMPESTRE / TIPO ID \*\* No. ID \*\* 31.268.734

ANTIGÜEDAD \*\* 6 AÑOS 3 MESES / RELACIÓN CON LA EMPRESA SOCIO / ACTIVIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA TRANSPORTE / CONSTRUCCIÓN / EDUCACIÓN / SERVICIOS

CÓDIGO OCUPACIÓN / CARGO/OCUPACIÓN \*\* PROPIETARIO / COMERCIAL / INDUSTRIA / AGROINDUSTRIA / MINERIA / SALUD / COMUNICACIONES

DIRECCIÓN LUGAR DE TRABAJO KILOMETRO 5.2 VIA LA BUITRERA / BARRIO DEL LUGAR DE TRABAJO LA BUITRERA / PAÍS LUGAR DE TRABAJO COLOMBIA

DEPARTAMENTO/ESTADO DEL LUGAR DE TRABAJO VALLE DEL CAUCA / CIUDAD / MUNICIPIO DEL LUGAR DE TRABAJO CALI / TELÉFONO OFICINA 1 3165783994 / EXT. 1 / TELÉFONO OFICINA 2 3152593913 / EXT. 2

**5. INFORMACIÓN DE INGRESOS Y EGRESOS**

INGRESOS MENSUALES		EGRESOS MENSUALES	
SUELDO \$ 0	ARRIENDO / CUOTA HIPOTECARIA \$ 0	PRESTAMOS POR NOMINA \$ 0	
COMISIONES \$ 0		GASTOS FAMILIARES \$ 300.000	
HONORARIOS \$ 0		TOTAL EGRESOS ** \$ 300.000	
ARRENDAMIENTOS \$ 0		TOTAL ACTIVO ** \$ 103.000.000	
OTROS INGRESOS \$ 10.878.918		TOTAL PASIVO ** \$ 87.821.000	
TOTAL INGRESOS ** \$ 10.878.918		TOTAL PATRIMONIO ** \$ 15.179.000	

DESCRIPCIÓN OTROS INGRESOS SERVICIOS / COMERCIANTE / GANADERO / AGRICULTOR / TRANSPORTADOR / INDUSTRIAL / RENTISTA DE CAPITAL / CONSTRUCCIÓN / PENSIONADO / REMESAS

**6. OPERACIONES INTERNACIONALES**

¿REALIZA TRANSACCIONES EN MONEDA EXTRANJERA? \*\* PAÍS SI NO / TIPO DE TRANSACCIÓN IMPORTACIONES / PRESTAMOS / INVERSIONES / OTRAS / ¿CUALES? / MONTO REMESAS/GIROS MENSUALES \$ / NÚMERO REMESAS/GIROS MENSUALES

¿POSEE PRODUCTO EN MONEDA EXTRANJERA? \*\* TIPO DE PRODUCTO No. DEL PRODUCTO ENTIDAD CIUDAD / MUNICIPIO

PAÍS PRODUCTO MONEDA RECURSOS MENSUALES (MONEDA EXTRANJERA QUE MANEJA EN LA CUENTA) EFECTIVO \$ CHEQUE \$

**7. RESIDENCIA FISCAL**

¿DECLARA IMPUESTOS EN OTRO PAÍS? \*\* PAÍS 1 / ¿TIN País 1 Disponible? SI NO / Número de TIN 1 / Razón no TIN 1 / TIN en trámite / País no emite TIN

SI NO / PAÍS 2 / ¿TIN País 2 Disponible? SI NO / Número de TIN 2 / Razón no TIN 2 / TIN en trámite / País no emite TIN

TIN (Taxpayer Identification Number o Número de Identificación del Contribuyente)

**8. AUTORIZACIONES**

El Titular autoriza a Scotiabank Colpatría S.A. a enviarle información comercial sobre nuevos productos y/o servicios ofrecidos directamente o en alianza con terceros y/o información sobre eventos, novedades, promociones, publicidad y programas de fidelidad, a través de mensajes (SMS y MSM) a su teléfono móvil y/o a través de correo electrónico, correo postal, teléfono fijo o celular y/o redes sociales, o a cualquier otro medio de contacto del titular. Esta autorización es extensiva a cualquier otro dato de contacto que sea capturado legítimamente por el Banco. En caso de que no desee recibir esta información marque aquí NO

El Titular y/o cónyuge como potencial cliente, cliente, o cualquier otra entidad, o como representantes legales, apoderadosos, sucesores, asociados, administradores autoriza a Scotiabank Colpatría S.A., y/o a cualquier cesionario o beneficiario presente o futuro de sus obligaciones y derechos, a realizar un tratamiento de su información personal, socioeconómica, financiera, demográfica, transaccional, información biométrica, o de cualquier otra índole, para las siguientes finalidades:

**AUTORIZACIÓN PARA LA CONSULTA Y ADMINISTRACIÓN DE MI HISTORIA LABORAL REPORTADA EN LAS ADMINISTRADORAS DE FONDOS DE PENSIONES DEL RÉGIMEN DE AHORRO INDIVIDUAL CON SOLIDARIDAD - RAIS**

**10. DETERMINACIÓN DE TERCEROS (NO APLICA PARA TARJETAS DE CRÉDITO)**

¿Existe un tercero que da instrucciones relacionados con el producto? \* SI NO  SI responde "SI" diligenciar "Relaciones Secundarias"

**Definición Tercero:** Persona que, sin ser el titular del producto o persona autorizada para utilizar el producto tiene la capacidad de imponer directa o indirectamente, decisiones sobre el uso y destino de los recursos del producto aun sin obtener los beneficios del producto u Operación.

**11. DECLARACIÓN VOLUNTARIA DE ORIGEN DE FONDOS / PATRIMONIO**

El abajo firmante, obrando en nombre propio o en representación del titular de la cuenta o producto de manera voluntaria y dando certeza de que todo lo aquí consignado es cierto, realizo la siguiente declaración de origen legal de fondos a la entidad financiera SCOTIABANK COLPATRIA S.A., ya cualquiera de sus filiales o matriz, con el propósito de dar cumplimiento a lo señalado al respecto por la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 653/95), la Ley 190/95, Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y demás normas legales concordantes, para la apertura y manejo de cuentas corrientes, cuentas de ahorro, certificados de depósito a término y certificados de depósito de ahorro a término, o cualquier otra operación financiera, comprendida dentro del giro ordinario de la misma.

**LIBERTAD DE CONTRATACIÓN Y CONOCIMIENTO DE SEGUROS OBLIGATORIOS**

**PAGO DE CUOTA MENSUAL**

**IMPUESTO GRAVAMEN A LOS MOVIMIENTOS FINANCIEROS**

Autorizamos que el banco podría compensar o debitar de cualquier depósito de ahorro (a la vista, a término o con notificación al momento de su exigibilidad), o corriente, cualquier obligación líquida y exigible a cargo nuestro, por concepto de capital, intereses, comisiones, vencidas o por aceleración de la deuda. Se puede compensar en forma total o fraccionada con uno o varios depósitos a nuestro nombre. La presente autorización permanecerá vigente mientras subsista cualquier producto vigente a nuestro nombre y sea irrevocable.

Declaración Presentación del Valor Total Unificado VTU: "Entiendo que el Valor Total Unificado (VTU) que me ha sido informado es una medida que proyecta el monto total recibido y pagado a lo largo de la vida o uso del (los) producto(s) a adquirir, en consecuencia no es una tasa de interés y por tal razón no corresponde a una oferta comercial. Así mismo entiendo que el VTU no incluye los costos transaccionales que podrían presentarse por el uso del(los) producto (s) al no existir certeza sobre su ocurrencia."

FIRMA DEL SOLICITANTE: MARIA ISABEL PUENTE BONILLA. NOMBRE. No DE DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: 31.268.734

**12. USO EXCLUSIVO DEL BANCO**

LUGAR: CALLE 13 CARRERA 70 ESQUINA. FECHA: 2020 02 03 8 0 A.M. RESULTADO DE LA ENTREVISTA: ACEPTADA

ENTREVISTA PRESENCIAL: SI  NO. OBSERVACIONES: CHEVROLET - AUTOMARCALI

CANAL DE VENTA: Oficina  Vendedor: FVE. TMK B&W Digital Otro ¿Cuál? RESIDENCIA TRABAJO

DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD ECONOMICA DEL CLIENTE: INDEPENDIENTE CON CAMARA DE COMERCIO PERSONA NATURAL DESDE 2018 INGRESOS CON DECLARACIÓN DE RENTA \$10878916

CERTIFICO QUE LLEVA A CABO EL PROCESO ESTABLECIDO PARA CONOCIMIENTO DE CLIENTE Y REALICE LA VALIDACIÓN Y CONFIRMACIÓN DE FIRMAS.

ID ASESOR: 88213577. NOMBRE: CARLOS ARMANDO ROJAS CONTRERAS. FIRMA ASESOR: Carlos A Rojas

CALI - VALLE - 06 DE FEBRERO DE 2020

Señor(a)  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA

Solicitud Crédito Vehículo No 17260475

Estimados (a) Clientes

Agradecemos el voto de confianza que ha depositado en nosotros para el manejo de su crédito de vehículo. Nos complace comunicarle que se aprobó su solicitud en referencia, bajo los siguientes parámetros y el cumplimiento de las siguientes condiciones:

- 1. **CUANTÍA APROBADA: \$43,490,000**
- 2. **PLAZO DEL CRÉDITO:** 72 Meses más fracción de días respecto al día de pago seleccionado. Plazo contemplado de acuerdo al PLAN TRADICIONAL.
- 3. **SISTEMA DE AMORTIZACIÓN:** Cuota fija en pesos de capital e intereses.
- 4. **TASA DE INTERÉS: 14.57 % EA** *1.14% PDS*
- 5. **TASA DE MORA:** Tasa máxima permitida por ley.
- 6. **DÍA DE PAGO:** De acuerdo a lo establecido en la solicitud de crédito de vehículo.
- 7. **GARANTÍA:** Contrato de Garantía Mobiliaria a favor de SCOTIABANK COLPATRIA S.A. sobre el Vehículo a financiar: **CHANGAN** Modelo: **2,020** Servicio: **PUBLICO** Indicador de Uso: **VEHICULO NUEVO**
- 8. **DESEMBOLSO:** El Producto del crédito se girará directamente al vendedor del vehículo.
- 9. **EL PAGARÉ DEBERÁ SUSCRIBIRSE POR:** El titular del crédito **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

10. **SEGUROS:** Seguro de Vida hasta por el 100% del valor del crédito aprobado el cual debe ser tomado por el (los) solicitante(s) que suscriben el pagaré. Igualmente, seguro contra todo riesgo sobre el vehículo garantía, el cual deberá cubrir la totalidad del valor comercial del vehículo y ser otorgado a favor de Scotiabank Colpatría S.A., como Beneficiario. Los seguros pueden ser contratados con la póliza colectiva o con cualquier otra aseguradora consultando el proceso y requisitos de endosos en <https://www.colpatria.com>, barra roja, link Seguros. En el evento de tomar la póliza colectiva se cobrará en el estado de cuenta junto con la cuota de capital e intereses, o saldo de la obligación.

11. El término concedido por el Banco para perfeccionar el crédito bajo las condiciones de aprobación aquí comunicadas es de Noventa (90) días calendario contados a partir de la fecha de este oficio, plazo dentro del cual les rogamos acercarse a nuestra sección de Legalización de Crédito con el fin de suscribir el pagaré respectivo, tramitar las pólizas de seguro de vida y todo riesgo del vehículo y adelantar la constitución de la garantía.

Bienvenido a SCOTIABANK COLPATRIA S.A. Recuerde que usted siempre tendrá las puertas abiertas para que podamos Hacerle la vida más fácil.

Cualquier inquietud acerca de su crédito puede comunicarse con nuestra línea de Servicio al Cliente 7561616 en Bogotá o al 018000 522222 en el resto del país.

Cordialmente,

Acepto términos y condiciones.

FIRMA AUTORIZADA  
CRÉDITO A PERSONAS

*Maria Isabel Puente Bonilla*  
FIRMA DEL CLIENTE  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA

SCOTIABANK COLPATRIA S.A.

(1) Las condiciones del PLAN TRADICIONAL podrán ser consultadas en la página

(2) El monto aprobado incluye los valores correspondientes al registro de la garantía mobiliaria y ante los autoridades de tránsito

\* La referencia al plazo corresponderá al número de meses más la fracción de días correspondiente a los días entre el desembolso y el día de pago escogido por el cliente.

\*\* Corresponde al día de pago del siguiente mes del desembolso

<https://www.colpatria.com/Personas/vehiculos/mas-informacion-y-herramientas/plan-de-financiaci>

Carrera 7 No. 24 - 69, Bogotá D.C.

Contactador: 7561616 Nit. 860.034.594-1

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

VIGILADO

Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatría Establecimiento Bancario.

Folio 33

*Uobo Carlos & Rosco*

Bogotá D.C., 26 de Marzo de 2020

Señor. (a)  
PUENTE BONILLA MARIA ISABEL  
CARRERA 82 NO 5-11  
CALI / VALLE  
10579 - CW35

Referencia: Seguro de Vida Deudores – Crédito No. 403259000970

Estimado Sr(a):

Nos permitimos informar que tu crédito SVDV No. 403259000970, cuenta con un seguro de Vida Grupo Deudor que protege el saldo insoluto de tu obligación, esta póliza se contrató con la Aseguradora AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.<sup>1</sup>, teniendo la cobertura sobre el saldo total de la deuda a la fecha de ocurrencia del siniestro, bajo estas condiciones:

- Coberturas: Muerte por cualquier causa  
Incapacidad Total y Permanente  
Anexo de Asistencia Jurídica Telefónica

Igualmente informamos que la prima mensual de la póliza Vida Grupo Deudores se modificó a mil seiscientos pesos (\$1.600) por cada millón de deuda, cuyo valor se verá reflejado en tu cuota mensual, detallada en tu extracto. Este valor de prima es un valor mínimo, que estará sujeto a variación por el saldo de deuda y/o el estado de salud certificado por la aseguradora, determinando así los valores adicionales en caso de que se requiera. El certificado de aseguramiento, así como los términos y condiciones serán remitidos por la compañía de seguros a la dirección de correspondencia informada al Banco.

Finalmente te recordamos que puedes consultar los términos y condiciones de la póliza en el portal web [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com) en la barra roja buscar Seguros, allí dirígete a Seguros Líneas de Crédito, haz clic en Seguro de Vida Deudor y luego haz clic en Seguro de Vida Deudor Consumo o comunícate a la Línea de Atención Scotiabank Colpatria de tu ciudad.

Cordialmente,

Scotiabank Colpatria S.A.

1 Las pólizas colectivas que Scotiabank Colpatria S.A. contrata como Tomador y por cuenta de sus deudores, se licitan periódicamente cada dos años por mandato del Decreto 2555 de 2010 y Decreto 673 de 2014.

2 Para mayor información, puede consultar en [www.scotiabankcolpatria.com/Personas/seguros/seguros-licitatorios](http://www.scotiabankcolpatria.com/Personas/seguros/seguros-licitatorios)

Si necesita información adicional comuníquese a la Línea de Atención Scotiabank Colpatria en Bogotá: 7561616, Cali: 4891616, Ibagué: 2771616, Medellín: 6041616, Neiva: 8631616, Pereira: 3401616, Bucaramanga: 6971616, Barranquilla: 3851616, Cartagena: 6931616, Cúcuta: 5955195, Santa Marta: 4365966, Villavicencio: 6836126, Valledupar: 5898480, Popayán: 8353735 y Resto del País: 018000522222.

© Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario

Folio 30

FECHA LIMITE DE PAGO

DIA MES AÑO

27 07 2020

TOTAL A PAGAR

1.150.735,59

Estimado Cliente:

MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

FECHA DE CORTE	PLAZO TOTAL EN MESES	ALTURA DE CUOTA	CUOTAS PENDIENTES DE PAGO	CUOTAS EN MORA	CUOTAS A PAGAR	SALDO TOTAL A LA FECHA DE CORTE	TASA DE INTERES
10.07.2020	72	1	71	0	1	46.109.966,55	14,57 %E.A.

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.06.2020 Y EL 10.07.2020

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	0,00
INTERESES CORRIENTES	0,00
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
TOTAL PAGADO	0,00

DISTRIBUCION DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	392.922,64
INTERESES CORRIENTES	660.960,90
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	96.852,05
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	1.150.735,59

Julio 2020

FECHA LIMITE DE PAGO

DIA MES AÑO

\*\* INMEDIATO \*\*

TOTAL A PAGAR

2.312.907,04

Estimado Cliente:

MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

FECHA DE CORTE	PLAZO TOTAL EN MESES	ALTURA DE CUOTA	CUOTAS PENDIENTES DE PAGO	CUOTAS EN MORA	CUOTAS A PAGAR	SALDO TOTAL A LA FECHA DE CORTE	TASA DE INTERES
10.08.2020	72	2	70	1	2	46.655.254,96	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 14 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.07.2020 Y EL 10.08.2020

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	0,00
INTERESES CORRIENTES	0,00
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
TOTAL PAGADO	0,00

AGOSTO 2020

Folio 2

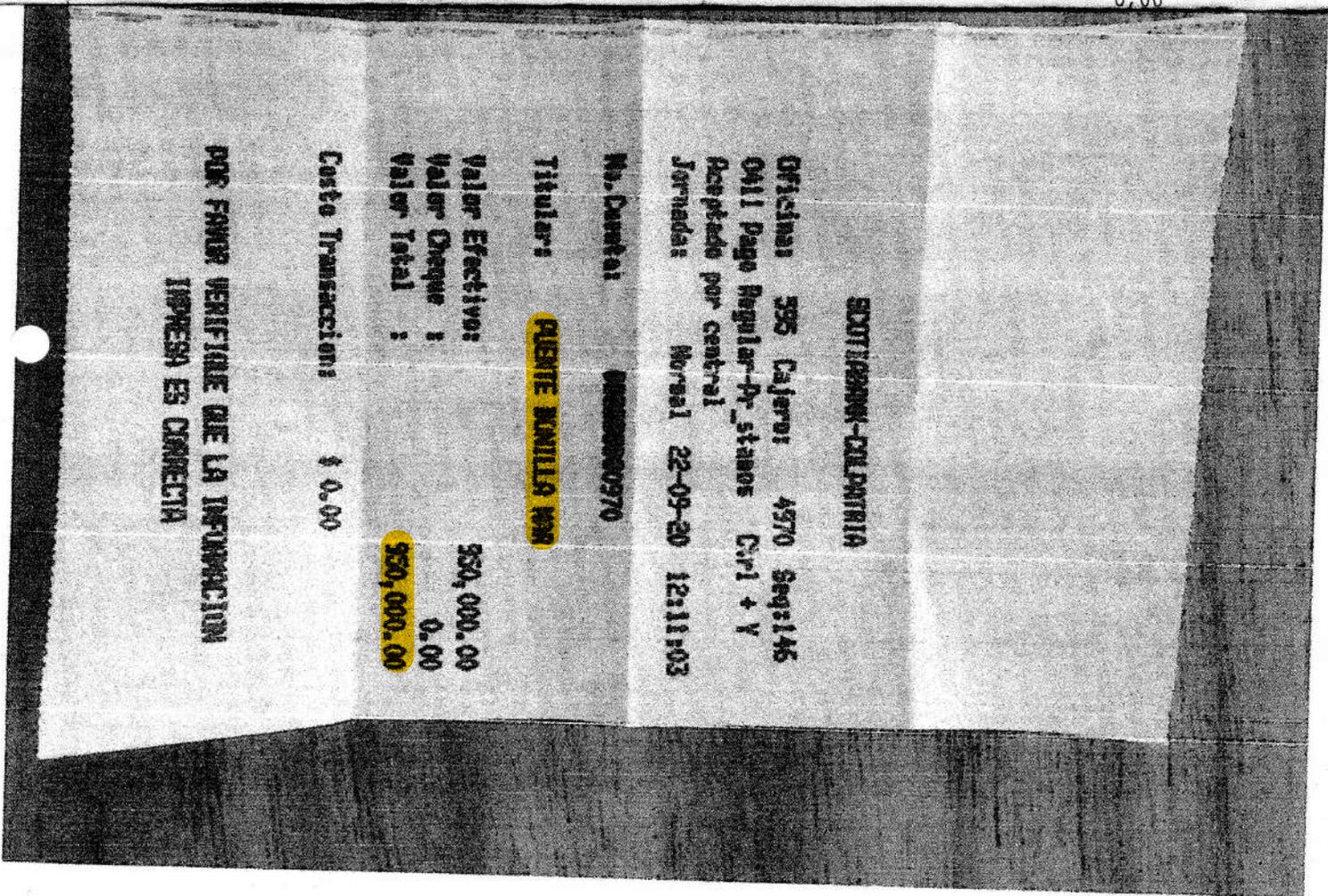
Estimado Cliente:  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

FECHA LIMITE DE PAGO		
DÍA	MES	AÑO
** INMEDIATO **		
TOTAL A PAGAR		
3.498.773,17		

FECHA DE CORTE	PLAZO TOTAL EN MESES	ALTURA DE CUOTA	CUOTAS PENDIENTES DE PAGO	CUOTAS EN MORA	CUOTAS A PAGAR	SALDO TOTAL A LA FECHA DE CORTE	TASA DE INTERÉS
10.09.2020	72	3	69	2	3	47.252.637,14	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 45 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.08.2020 Y EL 10.09.2020	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	0,00
INTERESES CORRIENTES	0,00
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>0,00</b>



Septiembre 2020

Folio 20

**Estimado Cliente:** ext 1442/ 11740  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1003/ 1202

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuat en m
13.10.2020	72	4	68	

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 78

**DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	78.812,36
INTERESES CORRIENTES	660.960,90
INTERESES DE MORA	40.325,69
SEGUROS	96.852,05
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>73.049,00</b>

**OCTUBRE 2020**

**SCOTIABANK COLPATRIA**  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4961 Secuencia: 5227  
 Jornada: NORMAL 27-10-2020 10:32:08  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: **MARIA ISABEL PUENTE**  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL \$0,00  
 Valor Efectivo COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL \$950.000,00  
 ID. Depositante: 31288734  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**Estimado Cliente:** ext 1706/ 13386  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1187/ 1399

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuc en n
10.11.2020	72	5	67	

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 76 DIAS

**DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.10.2020 Y EL 10.11.2020**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	314.110,28
INTERESES CORRIENTES	368.412,79
INTERESES DE MORA	51.059,37
<b>SEGUROS</b>	<b>97.709,56</b>
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b> ✓

**NOVIEMBRE 2020**

**SCOTIABANK COLPATRIA**  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4963 Secuencia: 6318  
 Jornada: NORMAL 30-11-2020 14:15:04  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: **MARIA ISABEL PUENTE**  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL \$0,00  
 Valor Efectivo COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL \$950.000,00  
 ID. Depositante: 31288734  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

**DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	1.716.533,89
INTERESES CORRIENTES	2.230.587,48
INTERESES DE MORA	48.642,59
SEGUROS	296.168,50
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>4.291.932,46</b>

Folio 19

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**DICIEMBRE 2020**

**Estimado Cliente:** ext 1408/ 11460  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 994/ 1176

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuota en moi
10.12.2020	72	6	66	

SCOTIABANK COLPATRIA  
 895 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4952 Secuencia: 0333  
 Jornada: NORMAL 25-12-2020 12:14:08  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante:  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 73 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.11.2020 Y EL 10.12.2020	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	397.252,65
INTERESES CORRIENTES	288.218,10
INTERESES DE MORA	47.120,07
SEGUROS	98.701,18
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**ENERO 2021**

**Estimado Cliente:** ext 1284/ 10566  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 908/ 1077

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	C
12.01.2021	72	7	65	4	

SCOTIABANK COLPATRIA  
 895 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4952 Secuencia: 0347  
 Jornada: NORMAL 27-01-2021 10:13  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950,00  
 VALOR TOTAL COL\$950,00  
 ID. Depositante:  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 106 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 12.12.2020 Y EL 12.01.2021	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	148.233,64
INTERESES CORRIENTES	651.952,90
INTERESES DE MORA	31.105,46
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	1.907.897,67
INTERESES CORRIENTES	2.561.333,50
INTERESES DE MORA	101.322,23
SEGUROS	394.813,96
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00

Folio 18

Febrero 2021

Estimado Cliente: ext 1089/ 9242  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 763/ 911

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

5.356.548,70

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
11.02.2021	72	8	64	4	5	46.113.917,78	14,57 %E.A.

(13,68%)

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 108 DIAS

\$43.490.000

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 11.01.2021 Y EL 11.02.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	253.697,00
INTERESES CORRIENTES	411.002,13
INTERESES DE MORA	68.356,17
SEGUROS	98.236,70
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	2.079.571,20
INTERESES CORRIENTES	2.778.844,38
INTERESES DE MORA	103.382,69
SEGUROS	394.750,43
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>5.356.548,70</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 585 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4567 Secuencia: 4510  
 Fecha: NORMAL 23-02-2021 12:44:13  
 Número de Cuenta: 403259000970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante  
 Costo Transacción COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

MARZO 2021

Estimado Cliente: ext 2097/ 17518  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1484/ 1742

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

5.874.693,78

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
→ 11.03.2021	72	9	63	4	5	46.015.288,42	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 105 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 11.02.2021 Y EL 11.03.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	406.512,65
INTERESES CORRIENTES	252.712,43
INTERESES DE MORA	72.836,30
SEGUROS	99.230,62
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>118.708,00</b>
	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	2.103.278,31
INTERESES CORRIENTES	3.149.795,73
INTERESES DE MORA	101.427,14
SEGUROS	520.192,60
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>5.874.693,78</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajeros: 4962 Secuencia: 0548  
 Jornada: NORMAL 26-03-2021 14:39:12  
 Número de Cuenta: 0000000000000970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque: COL\$0,00  
 Valor Efectivo: COL\$50.000,00  
 VALOR TOTAL: COL\$50.000,00  
 ID. Depositante:  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACIÓN IMPRESA ES CORRECTA

ABRIL 2021

**Estimado Cliente:** ext 1457/ 11810  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1042/ 1203

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

6.410.702,47

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
12.04.2021	72	10	62	5	6	45.944.763,44	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 137 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 12.03.2021 Y EL 12.04.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	184.237,74
INTERESES CORRIENTES	626.392,98
INTERESES DE MORA	20.661,28
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	2.354.164,84
INTERESES CORRIENTES	3.142.162,02
INTERESES DE MORA	169.664,28
SEGUROS	744.711,33
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>6.410.702,47</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4962 Secuencia: 6150  
 Jornada: NORMAL 26-04-2021 13:32:49  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0.00  
 Valor Efectivo COL\$950.000.00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000.00  
 ID. Depositante: 1  
 Costo Transacción: COL\$0.00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

MAYO 2021

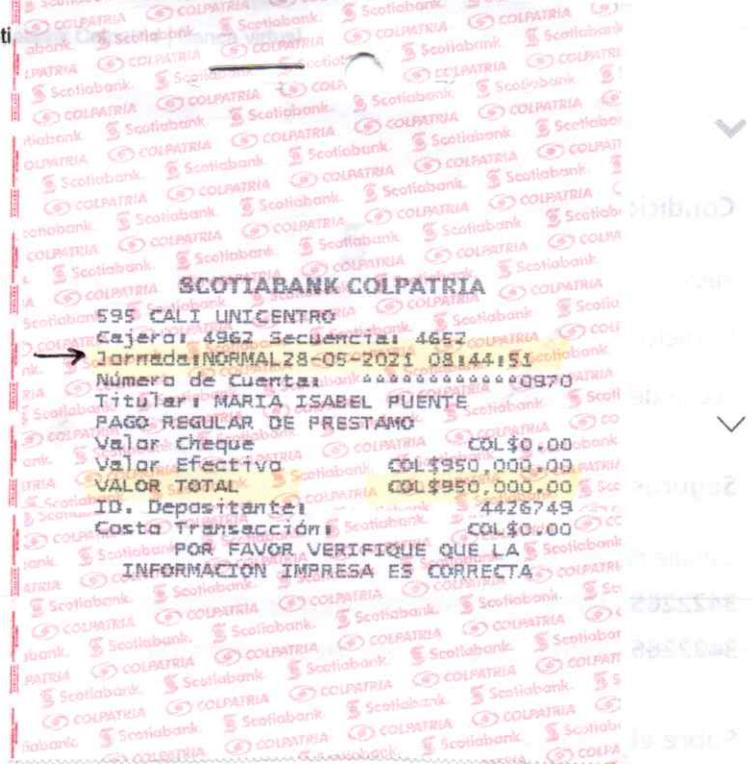
[Regresar](#)

Tu producto

Crédito de vehículo 0970



403259000970



Saldo crédito

**\$46,425,376**

Valor del crédito

\$43,490,000

Fecha último pago

May 28, 2021

Valor último pago

\$950,000

Día de corte

12

**Información del próximo pago**

Valor próximo pago

\$7,058,688

Fecha próximo pago

Jun 26, 2021

**Tasas y costos**

Tasa efectiva anual (%EA)

14.57%

Tasa mensual vencida (%MV)

1.14%

**Abonos**

Abono a capital

\$2,160,254

Abono a intereses

\$3,104,891



de mora

125

de mora

€120 700

### Condiciones generales de tu crédito

Plazo **72**

Número de cuota **11**

Fecha de desembolso **Feb 26, 2020**

### Seguros

Detalle de seguros:

**3422265 - UISV - Seguro vida deudor vehiculo**

**3422266 - UISG - Seguro todo riesgo vehiculo**

### Sobre el vehículo

Placa **SXJ669**

Modelo **2020**

Vehículo **Camioneta /Mepa Changan Mini Van**

CERRAR

## ¿Cómo va tu crédito?

**MORA** de 125 días



Tienes una cuota en mora por valor de:

**\$7,058,688**

Fecha límite: **26 de Junio**

Pagar



...RNES, MAYO 28, 2021

Junio 2021

**Estimado Cliente:** ext 1479/ 12866  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1064/ 1219

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

7.361.363,81

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
10.06.2021	72	12	60	5	6	45.596.455,55	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 135 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.05.2021 Y EL 10.06.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	415.833,97
INTERESES CORRIENTES	221.754,73
INTERESES DE MORA	95.234,11
SEGUROS	98.469,19
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	2.607.555,18
INTERESES CORRIENTES	3.711.472,29
INTERESES DE MORA	173.238,15
SEGUROS	869.098,19
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>7.361.363,81</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Fecha: 28-06-2021 14:12:02  
 Número de Cuenta: 403259000970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$350.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$350.000,00  
 ID. Depositante: 32268734  
 Costo Transacción COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



ESTADO DE CUENTA

VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970




Julio 2021

Estimado Cliente: ext 1477/ 13319  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1063/ 1209

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

7.597.934,00

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
09.07.2021	72	13	59	6	7	45.398.128,00	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 166 DIAS

## DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 09.06.2021 Y EL 09.07.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	181.716,46
INTERESES CORRIENTES	628.902,58
INTERESES DE MORA	20.672,96
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

## DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	2.877.899,68
INTERESES CORRIENTES	3.519.217,39
INTERESES DE MORA	258.358,33
SEGUROS	942.458,60
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>7.597.934,00</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4963 Secuencia: 7068  
 Jornada: NORMAL 26-07-2021 13:40:59  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0.00  
 Valor Efectivo COL\$950.000.00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000.00  
 ID. Depositante: 1  
 Costo Transacción: COL\$0.00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

ESTADO DE CUENTA

VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970



AGOSTO 2021

Estimado Cliente: ext 1224/ 10258  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

CALI\_NO-ZONA 885/ 1020

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

7.834.624,58

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
10.08.2021	72	14	58	6	7	45.165.227,32	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 165 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.07.2021 Y EL 10.08.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	238.990,70
INTERESES CORRIENTES	389.128,47
INTERESES DE MORA	104.999,66
SEGUROS	98.173,17
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	3.096.463,39
INTERESES CORRIENTES	3.561.243,15
INTERESES DE MORA	260.923,43
SEGUROS	915.994,61
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	7.834.624,58

SCOTIABANK COLPATRIA  
 995 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4962 Secuencial 3010  
 Jornada: NORMAL 26-08-2021 08:33:29  
 Número de Cuenta: 00000000000000000970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL \$0,00  
 Valor efectiva COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL \$950.000,00  
 ID. Depósito: 4426749  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

SEPTIEMBRE 2021

Estimado Cliente: ext 1080/ 8749  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 793/ 903

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

8.086.965,44

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
10.09.2021	72	15	57	6	7	44.977.540,36	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 170 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.08.2021 Y EL 10.09.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	425.370,53
INTERESES CORRIENTES	239.384,54
INTERESES DE MORA	13.102,54
SEGUROS	153.434,39
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	3.142.264,63
INTERESES CORRIENTES	3.739.395,48
INTERESES DE MORA	371.392,93
SEGUROS	833.912,40
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	8.086.965,44

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4970 Secuencia: 6119  
 Jornada: NORMAL 27-09-2021 13:17:15  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectiva COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

OCTUBRE 2021

Estimado Cliente: ext 772/ 6487  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 555/ 632

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

8.329.109,90

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
11.10.2021	72	16	56	7	8	44.731.489,42	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 199 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 11.09.2021 Y EL 11.10.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	12.393,23
INTERESES CORRIENTES	623.663,78
INTERESES DE MORA	123.996,59
SEGUROS	71.238,40
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	3.606.305,49
INTERESES CORRIENTES	3.528.006,25
INTERESES DE MORA	359.842,04
SEGUROS	834.956,12
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	8.329.109,90

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4967, Secuencial: 7449  
 Jornada: NORMAL 27-10-2021 12:50:03  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque: COL \$0,00  
 Valor Efectiva: COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL: COL \$950.000,00  
 ID. Depositante: 1  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

**Apreciado Cliente: MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

A continuación relacionamos el detalle de los conceptos y valores generados durante el periodo de gracia por la aplicación del alivio que solicitaste dada la emergencia sanitaria por COVID-19. Como es de tu conocimiento, a partir de este extracto se consolida al valor de la cuota mensual la porción que corresponda al alivio de acuerdo al número de cuotas que hayas diferido dependiendo el producto.



**Valor acumulado**

Corresponde a la sumatoria del valor total de los intereses corrientes, cargos por seguros y las cuotas de manejo (ésta solo aplica para crédito rotativo), causados durante el periodo de gracia aplicado y cuyo pago fue diferido en las condiciones informadas.



**Saldo Pendiente por diferir**

Es el saldo pendiente por facturar y es resultado de restar al valor total acumulado los valores cancelados en cada extracto.



**Valor a Cancelar en esta Factura**

Corresponde a la porción a cancelar en este mes sobre los conceptos descritos en el valor acumulado. Este valor se sumó al valor de la cuota a pagar.



**Saldo diferido después del pago**

Corresponde al saldo pendiente por pagar de los intereses corrientes, cargos por seguros y cuota de manejo (ésta aplica solo para crédito rotativo), después de realizar el pago total de la cuota del mes y de la porción de cuota diferida que se debe cancelar.



**Cuotas facturadas**

Indica el número de cuotas canceladas por los conceptos y valores diferidos, sobre el número de meses en los cuales se aplicó el diferido.

A continuación te presentamos los conceptos y valores diferidos los cuales se han adicionado en tu extracto:

CONCEPTOS DIFERIDOS POR APLICACION DE ALIVIOS	1. VALOR ACUMULADO	2. SALDO PENDIENTE POR DIFERIR	3. VALOR A CANCELAR EN ESTA FACTURA	4. SALDO DIFERIDO DESPUES DEL PAGO	5. CUOTAS FACTURADAS
Intereses	\$1,982,098.83	\$991,049.43	\$165,174.90	\$825,874.53	7/12
Cargos (Seguros)	\$283,713.03	\$141,856.53	\$23,642.75	\$118,213.78	7/12
Cuota de Manejo	\$0.00	\$0.00	\$0.00	\$0.00	7/12
<b>Total Diferido</b>	<b>\$2,265,811.86</b>	<b>\$1,132,905.96</b>	<b>\$188,817.65</b>	<b>\$944,088.31</b>	

SXJ669 - Enero 2021

**Información Adicional**

Es importante que realices los pagos por el valor total de la cuota informada en tu extracto, en caso de realizar un pago menor, ten en cuenta que esto puede generar saldo en mora.

Recuerda que el componente de capital de las cuotas diferidas ya fue incluido en la amortización de tu crédito. No se liquidan intereses sobre los intereses generados durante el periodo de gracia. Los saldos aquí reflejados corresponden únicamente a los cargos diferidos para el mes.

Folio 17



Cerrar sesión

- Bandeja de entrada
- Elementos enviados
- Elementos eliminados
- Configuración de cuenta

[External] [Correo seguro] Respuesta Presidencia PQR8211147

De: **servicliente-cartera@colpatria.com**  
 Para: **bonillato@hotmail.com**  
 Fecha: **miércoles 25 de noviembre de 2020 12:19**

Estimada María

Para Scotiabank Colpatria es muy importante su experiencia como cliente, por ese motivo prestando atención al requerimiento remitido a President relacionado con el estado de sus productos, Inicialmente queremos informarle que para nosotros son de vital importancia todos los comentarios ac servicios, por ello le agradecemos la disposición obtenida al transmitirlos.

Conforme con lo anterior, dimos traslado a su solicitud para la verificación respectiva y le informamos que nuestra entidad actualmente adelanta la revisión de su requerimiento, remitido mediante la Superintendencia Financiera bajo número 82411 cual por medio del ente de control estaremos brindando respuesta a sus inquietudes.

Respecto a la revisión de la alternativa de pago su crédito No\*\*\*0970, en conjunto con nuestra área de negociación y de acuerdo al estado de su producto, se encontró viable:

Alternativa de negociación:

La ampliación de plazo de la obligación a un plazo máximo de 96 meses, manteniendo tasa de interés.

Ampliación de plazo a 96 meses

Abono inicial: \$1.780.000

Cuota mensual aproximada de: \$ 990.000 más seguro por siete meses

A partir de la octava cuota el valor disminuye a \$ 800.000 más seguro

La presente negociación estará sujeta aprobación por capacidad de pago.

Por lo anterior y para finalizar la negociación en mención, le invitamos a que se acerque a la oficina más cercana a nivel nacional para realizar el pago y suscribir el acuerdo a más tardar el día 01 de diciembre de 2020.

PUNTOS DE ATENCIÓN PERSONALIZADA COBENZANZA A NIVEL NACIONAL  
 SCOTIABANK COLPATRIA

Folio 22

Bogotá D.C., 11 de agosto de 2020

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

**Referencia. MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA – C.C. 31.268.734 – DCF 52-17397**

Respetado doctor Peña:

Nos referimos a su oficio de la referencia, relacionado a la queja presentada por la señora **María Isabel Puente Bonilla**, en los siguientes términos:

Conscientes del impacto que tiene el Covid-19 en nuestros clientes, y las dificultades que pueden enfrentar para atender sus compromisos y necesidades, Scotiabank Colpatria desea acompañarlo en esta coyuntura, para lo cual hemos creado unas alternativas con el objetivo de generar un alivio financiero respecto de las obligaciones adquiridas con el Banco por personas naturales que aplica para clientes al día o con menos de 60 días de mora al 29 de febrero de 2020 y específicamente, aliviar el flujo de caja de nuestros clientes durante los siguientes meses, frente al pago mensual de sus obligaciones.

Es preciso mencionar, que ninguno de los alivios implica el cobro de intereses sobre intereses, y el período de gracia de las cuotas no implica condonación de capital, intereses, u otros conceptos.

Sin perjuicio de lo anterior, nos permitimos informar las condiciones aplicables:

Adicionalmente, es importante tener en cuenta la siguiente información:

- El uso de las tarjetas de crédito y créditos rotativos que realice posterior a esta solicitud, generarán intereses y afectarán el valor del pago mínimo una vez vencido el periodo de gracia.
- Si solicita este alivio para su tarjeta de crédito, NO es necesario que solicite rediferidos por otros canales.
- Estos alivios financieros no afectarán negativamente su información ante las centrales de información.
- Ningún alivio implica capitalización de intereses.
- Este período de gracia no implica ánimo de novación. El Banco se reserva todos sus derechos y garantías.
- La reprogramación de las cuotas no implica condonación de capital, intereses u otros conceptos.
- Para amortizar su crédito y evitar un sobre endeudamiento, podrá hacer pagos anticipados en cualquier momento sin cargo alguno o sanción.

 **Línea de Atención**

Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 3401616  
 Cartagena: 6931616 - Nelva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta: 4365966  
 Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 522222



[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

® Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario

8 Folio 27

- Los pagos realizados a los créditos de consumo, hipotecario y leasing durante el periodo de gracia se aplicarán como abono a capital.
- Los clientes que soliciten este beneficio y estén respaldando sus créditos por medio de pólizas endosadas, tienen la obligación de mantener estas pólizas vigentes durante todo el periodo de gracia otorgado. En caso de que estas pólizas venzan durante el periodo de gracia y el banco no reciba el comprobante de renovación, se procederá con la inclusión automática de las obligaciones dentro de las pólizas colectivas. Y se exigirá el cobro de estos conceptos finalizado el periodo de gracia, en las condiciones informadas en la presente comunicación.
- El período de gracia aplicado no afectará el beneficio de cobertura de tasa de interés otorgado por el Gobierno Nacional. Tampoco se entenderá como causal de terminación anticipada de la misma.

Recuerde que está en la libertad de aceptar o rechazar los alivios financieros ofrecidos por el Banco, y en el caso que desee solicitar el alivio sólo para uno de sus productos podrá realizar su solicitud en la Línea de Atención 7561616 en Bogotá o 018000522222 a nivel Nacional.

En ese orden de ideas, se observa que los respectivos alivios fueron aplicados a su crédito de vehículo No. 403259000970 de conformidad con los lineamientos arriba indicados, asimismo, aclaramos que dicho crédito fue creado bajo las siguientes características:

Monto: \$43,490,000.00  
 Tasa: 13.68% N.A.  
 Plazo: 72 meses

En este punto, es importante aclarar que debido a la aplicación de los alivios la consumidora financiera no ha realizado el pago de alguna de sus cuotas y tal como se indicó en líneas anteriores el préstamo sufre un desplazamiento de cuotas y con el fin de incluir los intereses que no se han pagado, la cuota sufrirá un aumento.

Por lo tanto, adjunto a este comunicado remitimos una tabla de amortización de dicho crédito con el fin de que pueda validar como quedará la cuota mensual, es importante aclarar que dicha tabla no incluye el valor de los seguros de vida deudor y seguro de automóvil, por lo que son valores que se deben sumar a la cuota mensual.

En consecuencia, manifestamos no encontrar error alguno en cuanto a la facturación de su crédito de vehículo, dado que el mismo se ha realizado de conformidad con los lineamientos establecidos para tal fin.

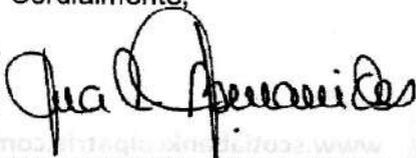
De igual manera, le informamos que adjunto a este comunicado remitimos copia de la solicitud de productos suscrita por la consumidora financiera para su respectiva validación.

Lo invitamos a utilizar nuestros canales digitales que están disponibles para que realice consultas, pagos, apertura de productos, entre otros.

Finalmente, en la página web <https://www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa>, podrá consultar recomendaciones y otras medidas que ha adoptado el Banco frente a esta coyuntura.

Conforme con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, Scotiabank Colpatria S.A., manifiesta que la decisión que sea adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero en el presente trámite, tiene efectos vinculantes para la entidad.

Cordialmente,



Bogotá: 3401616  
 4365966 Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5896480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 522222

Manizales: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta:



[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

©Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario

Folio 28

**ANA CRISTINA BENAVIDES FRANCO**

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: BOGROJE002

No. 7856006

**Scotiabank Colpatria S.A.**

Cra. 9 # 24 - 59, Bogotá, Colombia

[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

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

 **Línea de Atención**

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

©Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario

[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

← Folio 29

Bogotá D.C., Jueves, 20 de Agosto de 2020

Queja No: 52-17397

Señor (a):

**MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA**

bonillato@hotmail.com

Apreciado(a) Señor(a):

De manera atenta nos dirigimos a usted, y a efectos de que manifieste su conformidad o inconformidad en relación con la misma, ponemos en su conocimiento la respuesta remitida a esta Defensoría por parte de Scotiabank Colpatría el día Jueves, 20 de Agosto de 2020, en la cual resuelve el objeto de su reclamación, interpuesta el Viernes, 24 de Julio de 2020.

De acuerdo con lo que prevé el Decreto 2555 de 2010, agradecería su respuesta en el término de ocho (8) días hábiles, a partir del recibo de la presente comunicación. De no obtener respuesta alguna en dicho término entenderemos su satisfacción con lo actuado y procederemos al archivo de su trámite.

Cordialmente,



**José Guillermo Peña González**  
**Defensor del Consumidor Financiero**

**Caso 52-17397 obligación 403259000970**

Isabelita Puentebonilla <bonillato@hotmail.com>

Dom 23/08/2020 11:54 AM

**Para:** Defensor Scotiabank Colpatría <defensoriasc@pgabogados.com>

📎 1 archivos adjuntos (392 KB)  
52-17397Colpatría20200823.pdf;

Buen día señores. Con relación al caso 52-17397 **respondo dentro de los términos de ocho (08) días hábiles** y presentado como archivo adjunto.

Gracias por su atención,

*María Isabel Puente Bonilla*

Santiago de Cali, agosto veintidós (22) de dos mil veinte (2020)

Señor Doctor

**JOSÉ GUILLERMO PEÑA GONZÁLEZ**

Defensor del Consumidor Financiero

Scotiabank Colpatría

[defensoriascp@pabogados.com](mailto:defensoriascp@pabogados.com)

Caso 52-17397

Bogotá

Acuso recibo de su comunicación de agosto veinte (20) del año que calenda, donde se conceden ocho (08) días hábiles para responder.

- Dejar por escrito para entendimiento de las partes que del crédito de vehículo referido **no se ha pagado ni una sola cuota**, porque cuando el banco inició el proceso de los mal llamados alivios financieros correspondía el pago de la 1ª. cuota.
- Solicitar a Scotiabank Colpatría cumplir con lo propuesto por la funcionaria que atendí vía celular al inicio de los alivios financieros por pandemia, como fue "se amplían las cuotas a pagar y usted pagará cuatro cuotas adicionales al final del crédito".
- Respondí: Quiere decir usted en buen español que si se tiene pactado el pago del préstamo en 72 cuotas terminaré pagando 76 cuotas? la respuesta fue un **\$!** rotundo por parte de la funcionaria. Sorprende entonces que el banco reitere el pago en 72 cuotas.
- La idea es llegar a un acuerdo entre las partes que me ayude a cumplir con el pago de mi obligación toda vez que los ingresos se han visto disminuidos: primero por no figurar en las excepciones del gobierno nacional y segundo porque el tiempo de recuperación cuando se nos permitió ha sido muy corto e igual debo cumplir con el pago de mi TC VISA COLPATRIA y otras obligaciones bancarias.

5. **A la propuesta del banco a 72 cuotas:**

Préstamo inicial del crédito	<b>\$ 43.490.000</b>	
Alivio financiero 12 cuotas	\$ 1.053.709	
<b>Subtotal</b> .....		\$ 12.644.508
59 cuotas de \$888.708.64		52.433.810
Última cuota \$888.717.33		888.717.33
<b>TOTAL 1</b> .....		<b>\$65.967.035.33</b>

**Mi propuesta de pago a 76 cuotas:**

72 cuotas de \$888.720	\$ 63.987.840	
cuota 73 a 76 de \$ 494.798.75	1.979.195	
<b>TOTAL 2</b> .....		<b>\$65.967.035.00</b>

Folio 25

**SUMAS IGUALES TOTAL 1 Y TOTAL 2**

6. Tengo claro que el pago del seguro de vida no está incluido. Sabe usted doctor Peña que este cobro por parte de ScotiabankColpatría es alto si se compara con Bancolombia \$1.230, en BBVA \$1315, en fin...
7. Para información suya a un préstamo de vehículo que tuve el año pasado cuya cuota subió de \$911.000 a \$956.000 fue necesario realizar compra de cartera con otro banco y **hoy pago la suma de \$769.103** mensual y \$1.160 por seguro de vida por millón del valor del préstamo. Será que debo buscar nuevamente quien me compre la cartera de Colpatría?
8. Cuál considera usted sea el siguiente paso a seguir si el banco **insiste en el pago** de una cuota por doce meses que **YO NO PODRÉ CUBRIR**. Hasta el momento mi historia financiera en Scotiabank Colpatría está respaldada por el buen manejo en el pago oportuno de **TODAS** mis obligaciones.
9. Es oportuno que a mi solicitud de **copia del pagaré** que firmé por el préstamo hasta ahora **NO hace entrega el banco**, envía es una copia de solicitud de crédito, es decir dos documentos diferentes.

Finalmente, solicitaría a usted su colaboración para conseguir que el banco Colpatría me entregue el levantamiento de prenda de la van cargo que se pagó en su totalidad el año pasado. Los funcionarios de Scotiabank Colpatría se limitan al envío de cartas que dicen que el crédito está pagado en su totalidad, cuando ese documento no es legal para el trámite de levantamiento de prenda ante la Secretaría de Movilidad y Tránsito.

Gracias por su colaboración y atención en este asunto esperando que en esta ocasión el banco **Si responde** a mis reclamaciones, porque el año pasado tuve la sensación que el banco Colpatría no era un banco conciliador, ahora como Scotiabank Colpatría podré lograrlo... será? Espero que sí.

Agradezco sus comentarios, Saludos cordiales,

MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
Obligación 403259000970

46	\$	888,708.64	234,314.02	654,394.62	\$	19,899,466.41
47	\$	888,708.64	226,853.92	661,854.72	\$	19,237,611.69
48	\$	888,708.64	219,308.77	669,399.87	\$	18,568,211.82
49	\$	888,708.64	211,677.61	677,031.03	\$	17,891,180.80
50	\$	888,708.64	203,959.46	684,749.18	\$	17,206,431.62
51	\$	888,708.64	196,153.32	692,555.32	\$	16,513,876.30
52	\$	888,708.64	188,258.19	700,450.45	\$	15,813,425.85
53	\$	888,708.64	180,273.05	708,435.59	\$	15,104,990.26
54	\$	888,708.64	172,196.89	716,511.75	\$	14,388,478.51
55	\$	888,708.64	164,028.66	724,679.98	\$	13,663,798.53
56	\$	888,708.64	155,767.30	732,941.34	\$	12,930,857.19
57	\$	888,708.64	147,411.77	741,296.87	\$	12,189,560.32
58	\$	888,708.64	138,960.99	749,747.65	\$	11,439,812.67
59	\$	888,708.64	130,413.86	758,294.78	\$	10,681,517.90
60	\$	888,708.64	121,769.30	766,939.34	\$	9,914,578.56
61	\$	888,708.64	113,026.20	775,682.44	\$	9,138,896.11
62	\$	888,708.64	104,183.42	784,525.22	\$	8,354,370.89
63	\$	888,708.64	95,239.83	793,468.81	\$	7,560,902.08
64	\$	888,708.64	86,194.28	802,514.36	\$	6,758,387.72
65	\$	888,708.64	77,045.62	811,663.02	\$	5,946,724.70
66	\$	888,708.64	67,792.66	820,915.98	\$	5,125,808.72
67	\$	888,708.64	58,434.22	830,274.42	\$	4,295,534.30
68	\$	888,708.64	48,969.09	839,739.55	\$	3,455,794.75
69	\$	888,708.64	39,396.06	849,312.58	\$	2,606,482.17
70	\$	888,708.64	29,713.90	858,994.74	\$	1,747,487.43
71	\$	888,708.64	19,921.36	868,787.28	\$	878,700.15
72	\$	888,717.33	10,017.18	878,700.15	\$	-

Esta proyección es válida siempre y cuando los pagos se efectúen en las fechas señaladas y por los valores programados. La cuota fija incluye la porción de intereses y capital, no se incluye el seguro de Vida Deudores, el cual factura \$1.600.00 por cada millón adeudado. No están consideradas variaciones de tasa o abonos extraordinarios.

Línea de Atención

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



www.scotiabankcolpatria.com

NRO DE CUOTA	VALOR CUOTA
1	\$ 1,053
2	\$ 1,053
3	\$ 1,053
4	\$ 1,053
5	\$ 1,053
6	\$ 1,053
7	\$ 1,053
8	\$ 1,053
9	\$ 1,053
10	\$ 1,053
11	\$ 1,053
12	\$ 1,053
13	\$ 888
14	\$ 888
15	\$ 888

Bogotá D.C., 3 de diciembre de 2020

17

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

Referencia. **MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA** – C.C. 31.268.734 – DCF 52-17397

Respetado doctor Peña:

Nos referimos a su oficio de la referencia, relacionado a la queja presentada por la señora **María Isabel Puente Bonilla**, en los siguientes términos:

Sobre el particular, ratificamos las respuestas otorgadas a su despacho y aclaramos que respecto a los requerimientos indicados por la consumidora financiera, nuestra entidad dio respuesta a cada una de las solicitudes de la consumidora financiera, por lo que adjunto a este comunicado remitimos copia de las mismas. ➡

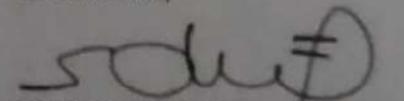
Le invitamos a que utilice nuestra Banca Virtual en la página web [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com) o nuestra **App** para dispositivos móviles en donde podrá realizar **sin ningún costo**:

- Consulta y pago de nuestros productos
- Pago de servicios públicos
- Pagos de convenios PSE (web)
- Consulta de extractos
- Recargas a celulares
- Radicar solicitudes o Reclamos
- Solicitud de productos: Cuenta de Ahorros y Tarjeta de Crédito.

Recuerde que Scotiabank Colpatría consciente de los impactos producto del COVID-19 en nuestros clientes y las dificultades que pueden enfrentar para atender sus compromisos y necesidades, cuenta con un plan de medidas, consúltelo en [www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa](http://www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa)".

Conforme con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, Scotiabank Colpatría S.A., manifiesta que la decisión que sea adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero en el presente trámite, tiene efectos vinculantes para la entidad.

Cordialmente,

  
**DIDIER SARMIENTO SÁNCHEZ**  
Gerencia Customer Service Unit  
Elaborado por: SOGROJE02  
No. 8283480

### Línea de Atención

Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 5041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira:  
3401616 - Cartagena: 6931616 - Neiva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta:  
4365966 - Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 522222



[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Entidad registrada de The Bank of Nova Scotia, afiliada bajo licencia, Scotiabank Colpatría Establecimiento Bancario

**[External] Respuesta Requerimiento No. 8226132**

Tu respuesta Colpatria &lt;servicliente-cartera@colpatria.com&gt;

Mie 16/12/2020 9:28 AM

Para: bonillato@hotmail.com &lt;bonillato@hotmail.com&gt;

Señor(a): **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**

Ref. Respuesta Requerimiento  
Superintendencia Financiera de Colombia  
No. 8226132

Estimado Cliente:

En atención a su solicitud radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el Consecutivo No. 2020267642-001-000 nos permitimos informar que nos encontramos en proceso de verificación y validación de su caso.

En ese sentido, indicamos que **hemos solicitado a la Superintendencia Financiera de Colombia una prórroga de 9 días hábiles, con el fin de emitir una respuesta a su solicitud.**

Lo anterior, teniendo en cuenta las estipulaciones normativas contempladas en el numeral 2.5.3 del Capítulo III, Título IV, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica y en concordancia con lo consagrado en el literal b), numeral 2 del artículo 337 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Cualquier inquietud o pregunta adicional, por favor no dude en contactarnos.

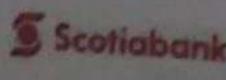
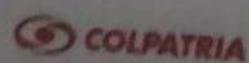
Cordialmente,

Gerencia Customer Service Unit  
Elaborado por: Bogbeljf

---

**Scotiabank Colpatria S.A.**

Carrera 9 No. 24-59 Centro de Servicio al Cliente, Bogotá - Colombia.  
[[www.scotiabankcolpatria.com/](http://www.scotiabankcolpatria.com/)][www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: Bogotá: 7561616 o Cali: 4891616 o Ibagué: 2771616 o Medellín: 6041616 o  
Neiva: 8631616 o Pereira: 3401616 o Bucaramanga: 6971616 o Barranquilla: 3861616 o Cartagena: 6931616 o Cúcuta: 5955195 o Santa Marta: 43059660  
Villavicencio: 6836126 o Valledupar: 58964800 Popayán: 8353735 o Resto del País: 018000 522222 y el servicio virtual Chat accediendo a la ruta  
[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com), opción (Contáctanos) opciones (Chat) o (Preguntas Frecuentes). Si prefiere atención presencial lo invitamos a  
nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente.

**[External] Respuesta Requerimiento No. 8630888**

Tu respuesta Scotiabank Colpatría &lt;servicliente-cartera@colpatría.com&gt;

Mié 14/04/2021 1:48 PM

Para: bonillato@hotmail.com &lt;bonillato@hotmail.com&gt;

1 archivos adjuntos (4 KB)

colpatría.png;

Señor(a): María Isabel Puente Bonilla

**Ref. Consecutivo No.8630888**

Respetado Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante nuestra Entidad, relacionada con el estado de su producto, nos permitimos informar que nos encontramos realizando las validaciones del caso con el propósito de atender de manera completa su solicitud.

En ese sentido, le indicamos que en un término no mayor a quince días hábiles siguientes de recibida ésta comunicación, estaremos emitiendo una respuesta definitiva.

Quedamos a su disposición para atender cualquier solicitud adicional que tenga acerca de este caso en particular o de nuestros productos y/o servicios.

Cordialmente,

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: Gestión Calidad

Scotiabank Colpatría S.A.

Carrera 9 No. 24-59 Centro de Servicio al Cliente, Bogotá - Colombia.

[www.scotiabankcolpatría.com/](http://www.scotiabankcolpatría.com/)[www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com)

Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: Bogotá: 7561616 o Cali: 4891616 o Ibagué: 2771616 o Medellín: 6041616 o Neiva: 8531616 o Pereira: 3401616 o Bucaramanga: 6971616 o Barranquilla: 3851616 o Cartagena: 6931616 o Cúcuta: 5955195 o Santa Marta: 4365966o Villavicencio: 6836126 o Valledupar: 5898480o Popayán: 8353735 o Resto del País: 018000 522222 y el servicio virtual Chat accediendo a la ruta [www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com), opción (Contáctanos) opciones (Chat) o (Preguntas Frecuentes). Si prefiere atención presencial lo invitamos a consultar en nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente en las diferentes ciudades.

[isabelita.puentebonilla@outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AOM&ADA](mailto:isabelita.puentebonilla@outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AOM&ADA)

25/3/2021

Correo: Isabelita Puentesbonilla - Outlook

[External] Respuesta Requerimiento No. 8571289

Tu respuesta Scotiabank Colpatría <serviciente-cartera@colpatría.com>

Mie 24/03/2021 11:30 AM

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

1 archivos adjuntos (4 KB)

colpatría.png

Señor(a): María Isabel Puente Bonilla

Ref. Consecutivo No.8571289

Respetado Cliente:

En atención a su comunicación radicada ante nuestra Entidad, relacionada con el estado de su producto, nos permitimos informar que nos encontramos realizando las validaciones del caso con el propósito de atender de manera completa su solicitud.

En ese sentido, le indicamos que en un término no mayor a quince días hábiles siguientes de recibida esta comunicación, estaremos emitiendo una respuesta definitiva.

Quedamos a su disposición para atender cualquier solicitud adicional que tenga acerca de este caso en particular o de nuestros productos y/o servicios.

Cordialmente,

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: Gestión Calidad

Scotiabank Colpatría S.A.

Carrera 9 No. 24-59 Centro de Servicio al Cliente, Bogotá - Colombia.

[[www.scotiabankcolpatría.com/](http://www.scotiabankcolpatría.com/)]/[www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com)

Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: Bogotá: 7561616 o Cali: 4891616 o Ibagué: 2771616 o Medellín: 6041616 o Nariño: 8631616 o Pereira: 3401616 o Bucaramanga: 6971616 o Barranquilla: 3851616 o Cartagena: 6931616 o Cúcuta: 5955195 o Santa Marta: 4365968 o Villavicencio: 6836126 o Valledupar: 5998480 o Popayán: 8353735 o Resto del País: 018000 522222 y el servicio virtual Chat accediendo a la ruta [www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com), opción (Contáctanos) opciones (Chat) o (Preguntas Frecuentes). Si prefiere atención presencial lo invitamos a consultar en nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente en las diferentes ciudades.

<https://outlook.live.com/mail/0/inbox/id/AQMkADAwATY0MDABI...>

**[External] Respuesta Requerimiento No. 8571289**

Tu respuesta Scotiabank Colpatría &lt;serviciante-defenso@colpatría.com&gt;

Ave. 25/03/2021 12:33 PM

Para: bonillato@hotmail.com &lt;bonillato@hotmail.com&gt;

1 archivos adjuntos (9 KB)

Colpatría1.png

Doctor(a): María Isabel Puente Bonilla

Ref. Respuesta Derecho de petición No. 8571289

Estimado Cliente:

En atención a su Derecho de Petición bajo el Consecutivo No. 8571289 nos permitimos informar que nos encontramos en proceso de verificación y validación de su caso.

En ese sentido, solicitamos una prórroga de 13 días hábiles, con el fin de emitir una respuesta a su solicitud.

Lo anterior, teniendo en cuenta las estipulaciones normativas contempladas en el numeral 2.5.3 del Capítulo III, Título IV, de la Parte I de la Circular Básica Jurídica y en concordancia con lo consagrado en el literal b), numeral 2 del artículo 337 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

Cualquier inquietud o pregunta adicional, por favor no dude en contactarnos.

Cordialmente,

Gerencia Customer Service Unit

Elaborado por: Bogguerdf

---

Scotiabank Colpatría S.A.

Carrera 9 No. 24-59 Centro de Servicio al Cliente, Bogotá - Colombia.

[www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com) / [www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com)

Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: Bogotá: 7561616 o Call: 4891616 o Bague: 2771616 o Medellín: 6041616 o Neiva: 6621616 o Pereira: 3401616 o Bucaramanga: 6971616 o Barranquilla: 3851616 o Cartagena: 6931616 o Cúcuta: 5855195 o Santa Marta: 4325586 o Villavicencio: 6809125 o Valledupar: 5828480 o Popayán: 8353735 o Resto del País: 018000 522222 y el servicio virtual Chat accediendo a la ruta [www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com), opción (Contactanos), opciones (Chat) o (Preguntas Frecuentes). Si prefiere atención presencial lo invitamos a consultar en nuestra página las direcciones y horarios de atención de nuestros Centros de Servicio al Cliente en las diferentes ciudades.

PQR: 8283672

Bogotá D.C., 16 de diciembre de 2020

Señora  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
E-Mail: [bonillato@hotmail.com](mailto:bonillato@hotmail.com)  
[Paico\\_class06@hotmail.com](mailto:Paico_class06@hotmail.com)

**Referencia. Cumplimiento acuerdo audiencia**

Respetada Cliente,

Teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que el 15 de diciembre de 2020 fue generado por parte de esta entidad un abono a la cuenta de ahorros a su nombre número 10\*\*\*\*7917 por valor total de \$2.235.000, el cual registrará en su próximo extracto bajo la descripción PQR 8283672 CONCILIACIÓN RECL.

Ahora bien, es importante aclarar que la cuenta de ahorros en comento No. 10\*\*\*\*7917 a la fecha presenta el siguiente estado:

Cuenta de Ahorros: 10\*\*\*\*7917  
Apertura: 23-03-18  
Fecha de última actividad: 15-12-20  
Estado: Inactiva  
Saldo: \$2,238,860.19

De acuerdo a lo anterior, es importante señalar que la cuenta en comento no presenta movimientos desde el mes de marzo 2020, razón por la cual y al cumplir seis meses sin movimiento, el sistema inactivo el producto.

Pese a lo anterior y con el objetivo de poder activar la cuenta y que pueda hacer uso del saldo que a la fecha presenta la misma, le invitamos respetuosamente a acercarse a cualquiera de nuestras oficina a nivel nacional junto con su documento, con el objetivo de poder actualizar sus datos y que pueda hacer uso de la mencionada cuenta.

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

Cordialmente;

Gerencia Customer Service Unit  
Ejecutado por: BOGRODYG  
8283672

Scotiabank Colpatría S.A.  
Cra. 9 # 24 - 59, Bogotá, Colombia  
[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Presencia en su localidad le ofrecemos nuestras líneas de Atención en: Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 3401616 - Cartagena: 6931616 - Neiva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta: 4365966 Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 52222

**Línea de Atención**

Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 3401616  
Cartagena: 6931616 - Neiva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta: 4365966  
Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 52222



[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

®Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatría Establecimiento Bancario

FECHA LIMITE DE PAGO

DIA MES AÑO

27 07 2020

TOTAL A PAGAR

1.150.735,59

Estimado Cliente:

MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

FECHA DE CORTE	PLAZO TOTAL EN MESES	ALTURA DE CUOTA	CUOTAS PENDIENTES DE PAGO	CUOTAS EN MORA	CUOTAS A PAGAR	SALDO TOTAL A LA FECHA DE CORTE	TASA DE INTERES
10.07.2020	72	1	71	0	1	46.109.966,55	14,57 %E.A.

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.06.2020 Y EL 10.07.2020

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	0,00
INTERESES CORRIENTES	0,00
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
TOTAL PAGADO	0,00

DISTRIBUCION DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	392.922,64
INTERESES CORRIENTES	660.960,90
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	96.852,05
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	1.150.735,59

Julio 2020

FECHA LIMITE DE PAGO

DIA MES AÑO

\*\* INMEDIATO \*\*

TOTAL A PAGAR

2.312.907,04

Estimado Cliente:

MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

FECHA DE CORTE	PLAZO TOTAL EN MESES	ALTURA DE CUOTA	CUOTAS PENDIENTES DE PAGO	CUOTAS EN MORA	CUOTAS A PAGAR	SALDO TOTAL A LA FECHA DE CORTE	TASA DE INTERES
10.08.2020	72	2	70	1	2	46.655.254,96	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 14 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.07.2020 Y EL 10.08.2020

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	0,00
INTERESES CORRIENTES	0,00
INTERESES DE MORA	0,00
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
TOTAL PAGADO	0,00

AGOSTO 2020

Folio 2



**Estimado Cliente:** ext 1442/ 11740  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1003/ 1202

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuat en m
13.10.2020	72	4	68	

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 78

**DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	78.812,36
INTERESES CORRIENTES	660.960,90
INTERESES DE MORA	40.325,69
SEGUROS	96.852,05
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>73.049,00</b>

**OCTUBRE 2020**

**SCOTIABANK COLPATRIA**  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4961 Secuencia: 5227  
 Jornada: NORMAL 27-10-2020 10:32:08  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: **MARIA ISABEL PUENTE**  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL \$0,00  
 Valor Efectivo COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL \$950.000,00  
 ID. Depositante: 31288734  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**Estimado Cliente:** ext 1706/ 13386  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 1187/ 1399

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuc en n
10.11.2020	72	5	67	

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 76 DIAS

**DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.10.2020 Y EL 10.11.2020**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	314.110,28
INTERESES CORRIENTES	368.412,79
INTERESES DE MORA	51.059,37
<b>SEGUROS</b>	<b>97.709,56</b>
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	0,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b> ✓

**NOVIEMBRE 2020**

**SCOTIABANK COLPATRIA**  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4963 Secuencia: 6318  
 Jornada: NORMAL 30-11-2020 14:15:04  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: **MARIA ISABEL PUENTE**  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL \$0,00  
 Valor Efectivo COL \$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL \$950.000,00  
 ID. Depositante: 31288734  
 Costo Transacción: COL \$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

**DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES**

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	1.716.533,89
INTERESES CORRIENTES	2.230.587,48
INTERESES DE MORA	48.642,59
SEGUROS	296.168,50
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>4.291.932,46</b>

Folio 19

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**DICIEMBRE 2020**

**Estimado Cliente:** ext 1408/ 11460  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 994/ 1176

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuota en moi
10.12.2020	72	6	66	

SCOTIABANK COLPATRIA  
 895 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4952 Secuencia: 0333  
 Jornada: NORMAL 25-12-2020 12:14:08  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante:  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 73 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.11.2020 Y EL 10.12.2020	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	397.252,65
INTERESES CORRIENTES	288.218,10
INTERESES DE MORA	47.120,07
SEGUROS	98.701,18
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

**ESTADO DE CUENTA**  
**VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970**

**ENERO 2021**

**Estimado Cliente:** ext 1284/ 10566  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 908/ 1077

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	C
12.01.2021	72	7	65	4	

SCOTIABANK COLPATRIA  
 895 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4952 Secuencia: 0347  
 Jornada: NORMAL 27-01-2021 10:13  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950,00  
 VALOR TOTAL COL\$950,00  
 ID. Depositante:  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 106 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 12.12.2020 Y EL 12.01.2021	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	148.233,64
INTERESES CORRIENTES	651.952,90
INTERESES DE MORA	31.105,46
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES	
CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	1.907.897,67
INTERESES CORRIENTES	2.561.333,50
INTERESES DE MORA	101.322,23
SEGUROS	394.813,96
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00

Folio 18



CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Febrero 2021

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE  
 zona CALI\_NO-ZONA 445 de 48ext.747-5139

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* <small>(A la fecha de facturación)</small>	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$ 2.654.629	03/02/2021	\$ 25.991.304	12/12/2020	15/01/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$1.200.000

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL <small>(período actual facturado)</small>	
Saldo anterior	\$ 26.294.691
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 547.184
+ Intereses de mora	\$ 16.898
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 132.531
- Pagos	\$ 1.000.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 25.991.304</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS	
Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA	
Estado	MORA 10 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 4.008.696
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos del mes	Valor Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
15/01/21	19280	3312 MARIA ISABEL PU	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
15/01/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 29.890	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
06/01/21		CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
06/01/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 97.651	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	6/36	\$ 502.590	1,94%	25,97%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	6/36	\$ 965.553	1,94%	25,97%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	6/48	\$ 19.367.322	1,94%	25,97%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	6/36	\$ 965.553	1,94%	25,97%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.520	3/36	\$ 1.007.193	1,94%	25,97%
16/06/20	40331	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 O	\$ 554.597	\$ 0	\$ 138.649	3/4	\$ 138.650	0,00%	0,00%
18/05/20	574375	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 O	\$ 677.280	\$ 0	\$ 169.320	3/4	\$ 169.320	0,00%	0,00%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	3/36	\$ 220.494	1,94%	25,97%

Sigue al respaldo

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajera: 4970 Secuencia: 9742  
 Jornada: NORMAL 04-02-2021 15:50:24  
 Núm. Contrato: 00010004000002952318  
 Titular: MARIA I PUENTES B  
 PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
 Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
 Valor Cheque: COL \$ 0,00  
 Valor Efectivo: COL \$ 1,200,000,00  
 VALOR TOTAL: COL \$ 1,200,000,00  
 ID. Depositante: 3312  
 Costo Transacción: COL \$ 0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Marzo 2021

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE  
zona CALI\_NO-ZONA 454 de 48ext.763-5234

MARZO 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$ 2.983.869	INMEDIATO	\$ 25.433.123	16/01/2021	12/02/2021

\*El pago total equivale al saldo pendiente al último día del período facturado, este valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$ 1.000.000

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 25.991.304
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 426.556
+ Intereses de mora	\$ 16.946
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 201.706
- Pagos	\$ 1.203.389
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 25.433.123</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 38 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 4.566.877
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos del mes	Valor Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
12/02/21		3312 MARIA ISABEL PU							
12/02/21		CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 29.890	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
12/02/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/02/21	59189	PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 1.200.000	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/02/21			\$ 0	\$ 166.826	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
21/01/21		REINTEGRO INTERESES MORA	\$ 0	\$ 3.389	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	7/48	\$ 18.906.196	1,96%	26,30%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	7/36	\$ 933.368	1,96%	26,30%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	7/36	\$ 933.368	1,96%	26,30%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	7/36	\$ 485.837	1,96%	26,30%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	4/36	\$ 976.672	1,96%	26,30%
16/06/20	40331	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 O	\$ 554.597	\$ 0	\$ 138.650	4/4	\$ 0	0,00%	0,00%
18/05/20	574375	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 O	\$ 677.280	\$ 0	\$ 169.320	4/4	\$ 0	0,00%	0,00%

Sigue al resaldo

SCOTIABANK COLPATRIA  
595 CALI UNICENTRO  
Cajero 4967 Secuencia 3537  
Jornada NORMAL 04-03-2021 11:57:22  
Núm. Contrato 00010004000002952318  
Titular MARIA I PUENTES B  
PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
Nro. Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
Valor Cheque COL\$ 0,00  
Valor Efectivo COL\$ 1.000.000,00  
VALOR TOTAL COL\$ 1.000.000,00  
ID. Depositante: 1  
Costo Transacción: COL\$ 0,00  
POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Abрил 2021

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE  
zona CALI\_NO-ZONA 425 de 46ext.717-4984

ABRIL 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$ 3.162.477	INMEDIATO	\$ 25.032.280	13/02/2021	12/03/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado el último día del período facturado, este valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$700.000

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)	
Saldo anterior	\$ 25.433.123
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 419.736
+ Intereses de mora	\$ 19.585
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 159.836
- Pagos	\$ 1.000.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 25.032.280</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS	
Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

ESTADO DE TU TARJETA	
Estado	MORA 37 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 4.967.720
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos del mes	Valor Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
12/03/21		3312 MARIA ISABEL PU	\$ 0	\$ 29.890	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
12/03/21	68089	CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/03/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 1.000.000	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/03/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 124.956	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	8/36	\$ 469.084	1,95%	26,11%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	8/36	\$ 901.183	1,95%	26,11%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	8/48	\$ 18.445.070	1,95%	26,11%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	8/36	\$ 901.183	1,95%	26,11%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	5/36	\$ 946.151	1,95%	26,11%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	5/36	\$ 207.132	1,95%	26,11%

SCOTIABANK COLPATRIA  
595 CALI UNICENTRO  
Cajero: 4963 Secuencia: 5810  
Jornada: NORMAL 07-04-2021 13:45:44  
Num. Contrato: 00010004000002952318  
Titular: MARIA I PUENTES B  
PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
Valor Cheque: COL\$0,00  
Valor Efectivo: COL\$700,000,00  
VALOR TOTAL: COL\$700,000,00  
ID. Depositante: 3312  
Costo Transacción: COL\$0,00  
POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



Crédito

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE  
 zona CALI\_NO-ZONA 129 de 13ext.228-1738

Mayo 2021

EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$ 3.684.694	INMEDIATO	\$ 24.975.046	13/03/2021	16/04/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)	
Saldo anterior	\$ 25.032.280
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 506.690
+ Intereses de mora	\$ 36.863
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 122.349
- Pagos	\$ 723.136
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.975.046</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS	
Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

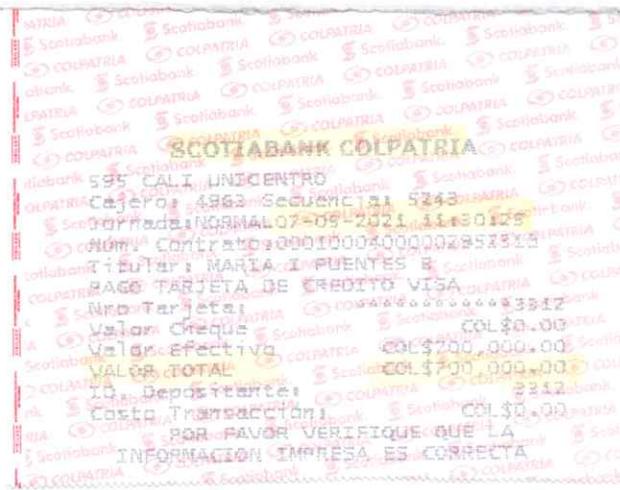
ESTADO DE TU TARJETA	
Estado	MORA 72 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 5.024.954
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos del mes	Valor Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
16/04/21	197045	3312 MARIA ISABEL PU							
16/04/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
09/04/21		CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 29.890	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
07/04/21		REINTEGRO INTERESES MORA	\$ 0	\$ 23.136	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
07/04/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
07/04/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	9/48	\$ 17.983.944	1,94%	25,96%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	9/36	\$ 452.331	1,94%	25,96%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	9/36	\$ 868.998	1,94%	25,96%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	9/36	\$ 868.998	1,94%	25,96%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	6/36	\$ 915.630	1,94%	25,96%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	6/36	\$ 200.451	1,94%	25,96%

Sigue al respaldo





Crédito

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE  
zona CALI\_NO-ZONA 412 de 44ext.675-4774

JUNIO 2021

EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$ 4.110.363	INMEDIATO	\$ 24.821.264	17/04/2021	14/05/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$ 700.000 ✓

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)	
Saldo anterior	\$ 24.975.046
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 392.283
+ Intereses de mora	\$ 31.586
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 122.349
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.821.264</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS	
Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

ESTADO DE TU TARJETA	
Estado	MORA 67 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 5.178.736
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos del mes	Valor Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
14/05/21		3312 MARIA ISABEL PU	\$ 0	\$ 29.890	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
14/05/21	214403	CUOTA DE MANEJO MENSUAL	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
07/05/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
07/05/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0/0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	10/36	\$ 435.578	1,93%	25,82%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	10/48	\$ 17.522.818	1,93%	25,82%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	10/36	\$ 836.813	1,93%	25,82%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	10/36	\$ 836.813	1,93%	25,82%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	7/36	\$ 885.109	1,93%	25,82%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	7/36	\$ 193.770	1,93%	25,82%

Sigue al respaldo

SCOTIABANK COLPATRIA  
595 CALI UNICENTRO  
Cajera: 4970 Secuencia: 2429  
Fecha: NORMAL 03-06-2021 10:13:23  
Núm. Contrato: 00010004000002952318  
Titular: MARIA I PUENTES B  
PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
Nro Tarjeta: \*\*\*\* \* 3312  
Valor Cheque: COL \$ 0,00  
Valor Efectivo: COL \$ 700.000,00  
VALOR TOTAL: COL \$ 700.000,00  
ID. Depositante: 4426749  
Costo Transacción: COL \$ 0,00  
POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE

Julio 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$4.499.629	INMEDIATO	\$24.631.079	15/05/2021	11/06/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$700,000 ✓

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.821.264
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 383.228
+ Intereses de mora	\$ 34.128
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.631.079</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 95 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 5.368.900
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
11/06/21	68163	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
03/06/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
03/06/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	11 de 36	\$ 418.825	1,93%	25,81
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	11 de 36	\$ 804.628	1,93%	25,81
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	11 de 48	\$ 17.061.692	1,93%	25,81
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	11 de 36	\$ 804.628	1,93%	25,81
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	8 de 36	\$ 854.588	1,93%	25,81
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	8 de 36	\$ 187.089	1,93%	25,81

Sigue al respald

Julio 2021

SCOTIABANK COLPATRIA

595 CALI UNICENTRO

Cajero: 4961 Secuencia: 0896

Jornada: NORMAL 06-07-2021 14:55:31

Núm. Contrato: 00010004000002952318

Titular: MARIA I PUENTES B

PAGO TARJETA DE CREDITO VISA

Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312

Valor Cheque COL\$0.00

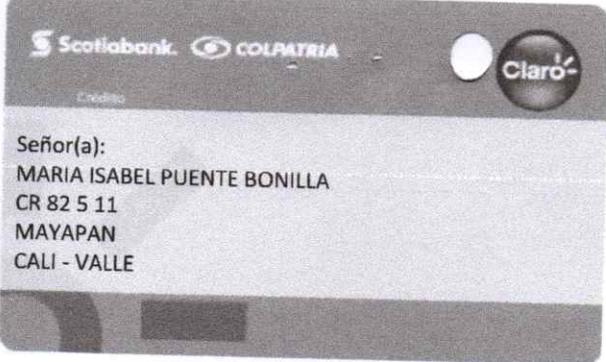
Valor Efectivo COL\$700.000.00

VALOR TOTAL COL\$700.000.00

ID. Depositante: 31268734

Costo Transacción: COL\$0.00

POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO  
 CONTRATO No 00010004000002952318  
 NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

AGOSTO 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$4.880.227	INMEDIATO	\$24.432.226	12/06/2021	09/07/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.631.079
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 372.509
+ Intereses de mora	\$ 36.179
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.432.226</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 94 DÍAS
Cupo total	\$ 30.000.00
Cupo disponible	\$ 5.567.77
Cupo avances en efectivo	\$ 300.00
Cupo avances disponibles	\$ 300.00

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

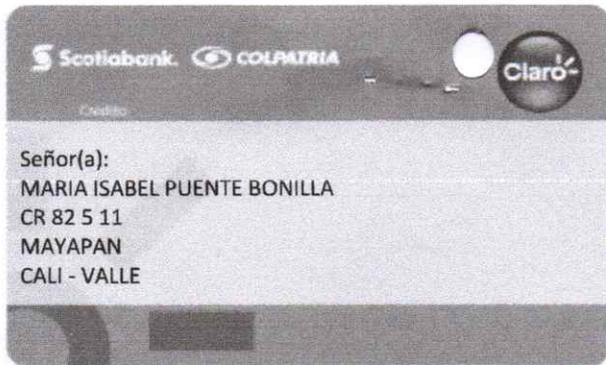
DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
09/07/21	206554	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
06/07/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
06/07/21			\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
04/08/20	83506	PAGO SIN GASTO DE HONORARIO REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	12 de 36	\$ 402.072	1,92%	25,76
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	12 de 36	\$ 772.443	1,92%	25,76
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	12 de 48	\$ 16.600.566	1,92%	25,76
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	12 de 36	\$ 772.443	1,92%	25,76
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	9 de 36	\$ 824.067	1,92%	25,76
			\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	9 de 36	\$ 180.408	1,92%	25,76

AGOSTO 2021

SCOTIABANK COLPatria

595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4963 Secuencial: 1339  
 Jornada: NORMAL 02-08-2021 09:25:46  
 Núm. Contrato: 00010004000002952318  
 Titular: MARIA I PUENTES B  
 PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
 Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
 Valor Cheque: COL\$ 0,00  
 Valor Efectivo: COL\$ 700.000,00  
 VALOR TOTAL: COL\$ 700.000,00  
 ID. Depositante: 1  
 Costo Transacción: COL\$ 0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Septiembre 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$5.354.145	INMEDIATO	\$24.326.693	10/07/2021	13/08/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$700,000<sup>2</sup>

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.432.226
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 450.396
+ Intereses de mora	\$ 51.612
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.326.693</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

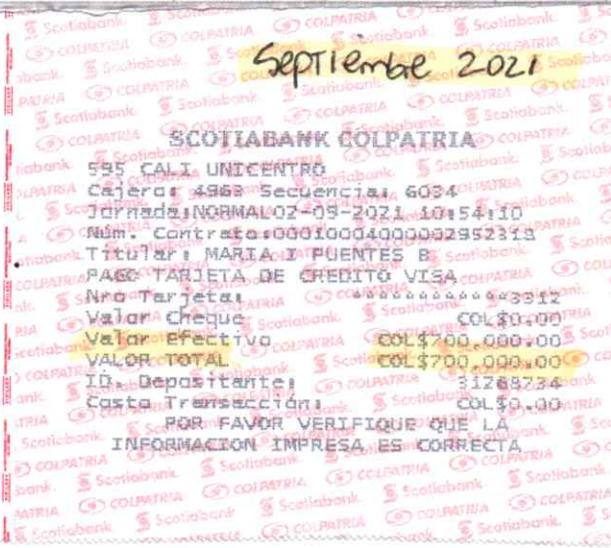
ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 129 DÍAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 5.673.300
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
13/08/21	141486	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/08/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/08/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	13 de 48	\$ 16.139.440	1,93%	25,85
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	13 de 36	\$ 740.258	1,93%	25,85
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	13 de 36	\$ 385.319	1,93%	25,85
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	13 de 36	\$ 740.258	1,93%	25,85
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	10 de 36	\$ 793.546	1,93%	25,85
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	10 de 36	\$ 173.727	1,93%	25,85





CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$5.683.099	INMEDIATO	\$24.076.196	14/08/2021	10/09/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$700,000 ✓

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.326.693
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 351.642
+ Intereses de mora	\$ 43.947
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 738.545
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.076.196</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 128 DI/
Cupo total	\$ 30.000.00
Cupo disponible	\$ 5.923.80
Cupo avances en efectivo	\$ 300.00
Cupo avances disponibles	\$ 300.00

Octubre 2021

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
10/09/21	139218	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/09/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/09/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
30/08/21		REINTEGRO INTERESES MORA	\$ 0	\$ 38.545	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	14 de 36	\$ 708.073	1,92%	25,78
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	14 de 48	\$ 15.678.314	1,92%	25,78
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	14 de 36	\$ 708.073	1,92%	25,78
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	14 de 36	\$ 368.566	1,92%	25,78
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	11 de 36	\$ 763.025	1,92%	25,78
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	11 de 36	\$ 167.046	1,92%	25,78

Sigue al respald

Disfruta del beneficio exclusivo que tiene



Scotiabank. COLPATRIA Claro

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE

NOVIEMBRE 2021

CONTRATO No 00010004000002952318  
 NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$6.141.092	INMEDIATO	\$23.954.738	11/09/2021	15/10/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.076.196
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 422.452
+ Intereses de mora	\$ 63.631
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 23.954.738</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 128 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 6.045.262
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
15/10/21	31017	3312 MARIA ISABEL PU							
01/10/21		SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/10/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20	414721		\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	15 de 48	\$ 15.217.188	1,91%	25,61%
04/08/20		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	15 de 36	\$ 675.888	1,91%	25,61%
04/08/20		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	15 de 36	\$ 675.888	1,91%	25,61%
16/06/20		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	15 de 36	\$ 351.813	1,91%	25,61%
18/05/20		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	12 de 36	\$ 732.504	1,91%	25,61%
		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	12 de 36	\$ 160.365	1,91%	25,61%

Sigue al respaldo



Descarga el certificado

NOVIEMBRE 2021

SCOTIABANK COLPATRIA

595 CALI UNICENTRO  
 Cajeros: 4970 Secuencia: 1303  
 Jornada: NORMAL 02-11-2021 13:55:32  
 Núm. Contrato: 00010004000002952318  
 Titular: MARIA I PUENTES B

PAGO TARJETA DE CREDITO VISA

Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312

Valor Cheque: COL \$0.00

Valor Efectivo: COL \$700.000.00

VALOR TOTAL: COL \$700.000.00

ID. Depositante: 81268734

Costo Transacción: COL \$0.00

POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

Bogotá D.C., 29 de octubre de 2020

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

Referencia. **MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA – C.C. 31.268.734 – DCF 52-17397**

Respetado doctor Peña:

Nos referimos a su oficio de la referencia, relacionado a la queja presentada por la señora **María Isabel Puente Bonilla**, en los siguientes términos:

Sobre el particular, le informamos que **realizando las validaciones respectivas con nuestra Línea de Atención, le confirmamos que se generó el análisis de la llamada realizada el 04/08/2020, en la cual solicitó re diferir el saldo de su tarjeta de crédito de la referencia, en donde el asesor que le atendió efectivamente no le informo que debió a que poseía los alivio financieros por Covid-19, estos no quedarían dentro del re diferido de saldo total, ya que debido a que estos tienen una tasa preferencial el sistema los reaplica para no ocasionar incremento en la tasa de intereses pactada en los alivios.**

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 52 S 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total*	Periodo Facturado
		(A menos de lo contrario)	Desde Hasta
\$2.889.514	04/11/2020	\$29.200.087	14/09/2020, 16/10/2020

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (semanas facturadas)

Saldo anterior	\$ 28.554.449
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 607.973
+ Intereses de mora	\$ 9.782
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 34.890
- Pagos	\$ 0
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>- PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 29.200.087</b>

ESTADO DE SUS PUNTOS

Saldo del periodo anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo periodo	0
Fecha de Vencimiento	

ESTADO DE TU TARJETA

	MORA 10 DIAS
Estado	\$ 30.000.000
Cupo total	\$ 299.913
Cupo disponible	\$ 30.000.000
Cupo avales en efectivo	\$ 30.000.000
Cupo avales del dispositivo	\$ 299.913

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Numero Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuentas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V.	Tasa E.A.
16/09/20	177481	3112 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA DEBITO	500	500	0	0	0	0,00%	0,00%
16/09/20		CUOTA DE MORA 10 DIAS	0	0	0	0	0	0,00%	0,00%
04/08/20		RECIBIDO ALIVIO COVID-19	2.223.024	2.223.024	0	0	2.223.024	0,00%	0,00%
04/08/20	53596	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	1.965.100	1.965.100	0	0	1.965.100	0,00%	0,00%
04/08/20	41471	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	1.179.963	1.179.963	0	0	1.179.963	0,00%	0,00%
04/08/20	33271	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	5.139.943	5.139.943	0	0	5.139.943	0,00%	0,00%
04/08/20	44071	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	2.411.161	2.411.161	0	0	2.411.161	0,00%	0,00%
04/08/20	47447	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	2.671.280	2.671.280	0	0	2.671.280	0,00%	0,00%
04/08/20	23907	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	4.238.100	4.238.100	0	0	4.238.100	0,00%	0,00%
04/08/20	40811	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	1.554.587	1.554.587	0	0	1.554.587	0,00%	0,00%
04/08/20	16110	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	2.088.753	2.088.753	0	0	2.088.753	0,00%	0,00%
04/08/20	41172	RECIBIDO ALIVIO COVID-19	1.134.963	1.134.963	0	0	1.134.963	0,00%	0,00%

Línea de Atención

Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 3401616  
 Cartagena: 6931616 - Nalva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta: 4365966  
 Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 522222

www.scotiabankcolpatria.com

©Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia, Scotiabank Colpatría Establecimiento Bancario

Adicional a lo anterior, le confirmamos que dado que ya pasaron dos (2) facturaciones desde que se realizó el rediferido de saldo del 04/08/2020 no es posible generar el reverso del mismo, sin embargo, teniendo en cuenta que no se le informo la correcta aplicación del mismo, se requiere que realice el pago pendiente a cancelar de su obligación y tan pronto se encuentre al día por favor se comunique por nuestros canales de servicio para solicitar el reverso de los intereses de mora y gastos de cobranza que se puedan ocasionar, dado que la obligación se encuentra en mora y entendemos nuestra entidad debe retornarle esos cargos adicionales causados.

Dado lo anterior, le sugerimos comunicarse con la empresa Gestiones y Cobranzas S.A. al 7436000 en Bogotá o a la línea 01-8000-116001 del resto del país, de lunes a viernes 7 a.m. a 9 y el sábado de 8 a.m. a 6 p.m., para llegar a un acuerdo de pago y así quedar al día con su obligación.

En ese sentido, le agradecemos el habernos manifestado sus comentarios y necesidades; lamentamos los inconvenientes que pudimos ocasionar, clientes como Usted nos animan a revisar permanentemente nuestros procesos para mejorar la calidad de nuestro servicio.

De igual manera, aclaramos que la consumidora financiera se encuentra en el segmento Grupo 2, se debe tener en cuenta que con la actualización de información y políticas de riesgo puede ser recategorizado en cualquier momento, por lo cual, puede consultar las alternativas disponibles a través de nuestra página de Internet <https://www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa/pad>.

Le invitamos a que utilice nuestra Banca Virtual en la página web [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com) o nuestra App para dispositivos móviles en donde podrá realizar **sin ningún costo**:

- Consulta y pago de nuestros productos
- Pago de servicios públicos
- Pagos de convenios PSE (web)
- Consulta de extractos
- Recargas a celulares
- Radicar solicitudes o Reclamos
- Solicitud de productos: Cuenta de Ahorros y Tarjeta de Crédito.

Recuerde que Scotiabank Colpatria consciente de los impactos producto del COVID-19 en nuestros clientes y las dificultades que pueden enfrentar para atender sus compromisos y necesidades, cuenta con un plan de medidas, consúltelo en [www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa](http://www.scotiabankcolpatria.com/yomequedoencasa).

Conforme con lo establecido en el numeral 6 del artículo 2.34.2.1.5 del Decreto 2555 de 2010, Scotiabank Colpatria S.A., manifiesta que la decisión que sea adoptada por el Defensor del Consumidor Financiero en el presente trámite, tiene efectos vinculantes para la entidad.

Cordialmente,

  
**ANA CRISTINA BENAVIDES FRANCO**  
Gerencia Customer Service Unit  
Elaborado por: BOGROJE002

#### Línea de Atención

Bogotá: 7561616 - Cali: 4891616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Ibagué: 2771616 - Pereira: 3401616  
Cartagena: 6931616 - Nelva: 8631616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 5955195 - Santa Marta: 4365966  
Villavicencio: 6836126 - Valledupar: 5898480 - Popayán: 8353735 - Resto del país: 018000 522222

 [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

@Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatria Establecimiento Bancario

Bogotá D.C., 03 de diciembre de 2020

Señora:  
**MARÍA ISABEL PUENTE BONILLA**  
[bonillaf@hotmmail.com](mailto:bonillaf@hotmmail.com)

Ref.: Respuesta Requerimiento  
 Superintendencia Financiera de Colombia

Respetada Señora María:

En atención a su solicitud radicada ante la Superintendencia Financiera de Colombia bajo el Consecutivo No. 2020267642-001-000, nos permitimos informarle lo siguiente:

Sobre el particular, indicamos que usted presenta vínculo comercial con nuestra Entidad a través de la Tarjeta de Crédito Visa Oro Claro N° 401087\*\*\*3312.

Ahora bien, teniendo en cuenta los hechos objeto de reclamo nos permitimos atender a continuación las pretensiones mencionadas en su comunicación:

- De acuerdo con la comunicación enviada por nuestra Entidad el 28 de septiembre de 2020, mediante radicado 8019155, confirmamos que por una situación atípica se generó duplicidad en los cargos generados por el alivio financiero aplicados en la tarjeta de crédito en referencia el día 04 de agosto de 2020, en virtud de lo anterior, se procedió a realizar los ajustes correspondientes, los cuales pueden ser evidenciado en el saldo en el estado de cuenta.

Ahora bien, precisamos que para realizar el redifendo en la tarjeta de crédito, la invitamos a comunicarse con Gestiones y Cobranzas a los números telefónicos 743 60 00 Bogotá o al 01-8000- 116001 en el resto del país.

- Informamos que como se indicó en el punto anterior, se procedió a realizar los ajustes correspondientes por la situación presentada.
- De acuerdo con las verificaciones realizadas y teniendo en cuenta lo indicado en el numeral 1 del comunicado precisamos que, no se evidencia inconsistencia en la facturación correspondiente al mes de septiembre de 2020.

- Relacionamos a continuación los pagos realizados por usted para su respectiva validación:

Fecha de Pago	Capital	Comisiones	Valor Interés Cie	Valor de Impuestos	Honorarios	Total Pago Aplicado
11/03/2020	26.425.00	0.00	0.00	0.00	26.425.00	26.425.00
11/03/2020	10.154.00	0.00	18.271.00	0.00	28.425.00	28.425.00
11/03/2020	185.051.00	0.00	298.524.00	0.00		500.000.00
11/03/2020	819.248.00	34.880.00	319.449.00	34.880.00		1.000.000.00
10/23/2020	198.062.00	0.00	0.00	0.00	198.062.00	198.062.00
10/23/2020	673.826.00	28.250.00	499.822.00	28.250.00		1.400.000.00

- Informamos que revisados los sistemas de información se evidenció que el 19 de noviembre de 2020, se procedió a realizar ajuste por concepto de gastos de cobranza por los valores de

**Línea de Atención**

Bogotá: 750 1516 - Cali: 4991616 - Medellín: 6041616 - Barranquilla: 3851616 - Bogotá: 2771616 - Pereira: 3401616  
 Cartagena: 653516 - Neiva: 6031616 - Bucaramanga: 6971616 - Cúcuta: 595195 - Santa Marta: 430596  
 Villavicencio: 6036126 - Valledupar: 3398480 - Popayán: 8353725 - Resto del país: 018000 52222



[www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

Empresa registrada de The Bank of Nova Scotia, oficina legal inscrita, Scotiabank Capital Markets Services

Bogotá D.C., 16 de diciembre de 2020

Señora  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
E-Mail: [bonillato@hotmail.com](mailto:bonillato@hotmail.com)  
[Paito\\_class06@hotmail.com](mailto:Paito_class06@hotmail.com)

**Referencia. Cumplimiento acuerdo audiencia**

Respetada Cliente,

Teniendo en cuenta el acuerdo judicial logrado ante la Delegatura de Funciones Jurisdiccionales de la Superintendencia Financiera de Colombia, informamos que el 15 de diciembre de 2020 fue generado por parte de esta entidad un abono a la cuenta de ahorros a su nombre número 10\*\*\*\*7917 por valor total de \$2.235.000, el cual registrará en su próximo extracto bajo la descripción PQR 8283672 CONCILIACIÓN RECL.

Ahora bien, es importante aclarar que la cuenta de ahorros en comentario No. 10\*\*\*\*7917 a la fecha presenta el siguiente estado:

Cuenta de Ahorros: 10\*\*\*\*7917  
Apertura: 23-03-18  
Fecha de última actividad: 15-12-20  
Estado: Inactiva  
Saldo: \$2,238,860.19

De acuerdo a lo anterior, es importante señalar que la cuenta en comentario no presenta movimientos desde el mes de marzo 2020, razón por la cual y al cumplir seis meses sin movimiento, el sistema inactivo el producto.

Pese a lo anterior y con el objetivo de poder activar la cuenta y que pueda hacer uso del saldo que a la fecha presenta la misma, le invitamos respetuosamente a acercarse a cualquiera de nuestras oficina a nivel nacional junto con su documento, con el objetivo de poder actualizar sus datos y que pueda hacer uso de la mencionada cuenta.

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

Cordialmente;

Gerencia Customer Service Unit  
Elaborado por: BOGRDYG  
8283672

**Scotiabank Colpatría S.A.**

Cra. 9 # 24 - 59, Bogotá, Colombia

[www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com)

Pensando en su comodidad le ofrecemos nuestras Líneas de Atención en: • Bogotá: 7561616 • Cali: 4891616 • Ibagué: 2771616 • Medellín: 6041616 • Neiva: 8631616 • Pereira: 3401616 • Bucaramanga: 6971616 • Barranquilla: 3851616 • Cartagena: 6931616 • Cúcuta: 5955195 •

**Línea de Atención**

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

®Marca registrada de The Bank of Nova Scotia, utilizada bajo licencia. Scotiabank Colpatría Establecimiento Bancario

[www.scotiabankcolpatría.com](http://www.scotiabankcolpatría.com)



**BANCO COLPATRIA  
MULTIBANCA COLPATRIA S.A**

**NIT. 860.034.594-1**

**CERTIFICA**

Que el (la) (los) señor (a) (es) **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA** identificada(a) (s) con Cedula Ciudadania No 31268734. Se encontraba(n) vinculado(a) (s) con el Banco Colpatria Multibanca Colpatria S.A., mediante la obligación No 403259000913, la cual se encuentra cancelada.

Dada en Bogotá D.C., a los 09 del mes de octubre de 2019.



**Nury Luis Montaña**  
Dirección Servicio Retail  
Gerencia Relaciones con Clientes



Bogotá 7561616  
Cali 4891616  
Medellín 6041616  
Barranquilla 3851616  
Bogotá 2771616  
Pereira 3401616  
Cartagena 6031616  
Neiva 5511616  
Bucaramanga 6871616  
Cúcuta 5951195  
Santa Marta 4360966  
Villavicencio 6036126  
Valledupar 5838480  
Popayán 8333735  
Resto del país 018000 800000



INGRESA EN  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)



ENCUÉNTRANOS EN  
MÁS DE **179**  
Oficinas por todo el país.



Multibanca Colpatria



@Colpatria



en todo el país

**BANCO COLPATRIA  
MULTIBANCA COLPATRIA S.A**

**NIT. 860.034.594-1**

**CERTIFICA**

Que el (la) (los) señor (a) (es) **MARIA ISABEL PUENTE BONILLA** identificado(a) (s) con Cedula Ciudadanía No **31268734**. Se encontro(n) vinculado(a) (s) con el Banco Colpatría Multibanco Colpatría S.A., mediante la obligación No **403259000913**, la cual se encuentra cancelada.

Dado en Bogotá D.C., a los 11 del mes de octubre de 2019.

**Nury Luis Montaña**  
Dirección Servicio Retail  
Gerencia Relaciones con Clientes



Bogotá 1900000  
Cali 4000000  
Medellín 4000000  
Barranquilla 4000000  
Bogotá 2770000  
Pereira 1400000  
Cartagena 1000000  
Neiva 1400000  
Bucaramanga 0770000  
Cúcuta 1000000  
Santa Marta 4000000  
Villavicencio 1000000  
Valledupar 1000000  
Popayán 0500000  
Resto del país 000000000000



**NORISA DN**  
[www.colpatria.com](http://www.colpatria.com)



**ENCUÉNTRANOS EN  
MÁS DE 179  
Oficinas por todo el país**



Facebook Colpatría



Google Plus

CONTRATO N° 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$5.683.099	INMEDIATO	\$24.076.196	14/08/2021	10/09/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

\$700,000 ✓

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.326.693
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 351.642
+ Intereses de mora	\$ 43.947
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 738.545
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 24.076.196</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en www.scotiabankcolpatria.com

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 128 DI/
Cupo total	\$ 30.000.00
Cupo disponible	\$ 5.923.80
Cupo avances en efectivo	\$ 300.00
Cupo avances disponibles	\$ 300.00

Octubre 2021

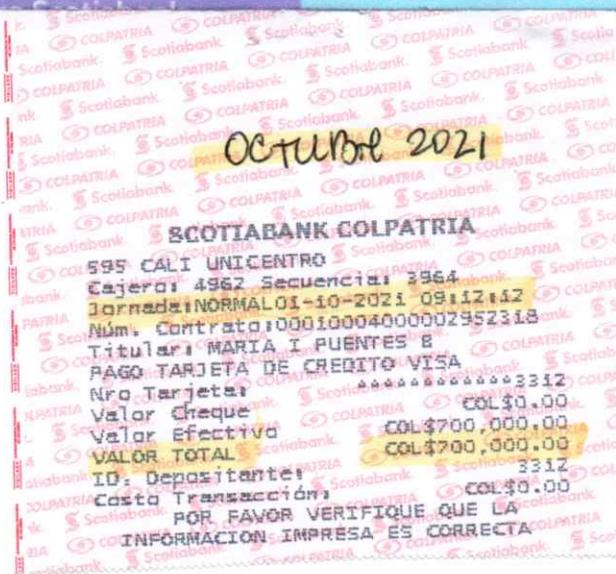
Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
10/09/21	139218	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/09/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
02/09/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
30/08/21		REINTEGRO INTERESES MORA	\$ 0	\$ 38.545	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	14 de 36	\$ 708.073	1,92%	25,78
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	14 de 48	\$ 15.678.314	1,92%	25,78
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	14 de 36	\$ 708.073	1,92%	25,78
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	14 de 36	\$ 368.566	1,92%	25,78
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	11 de 36	\$ 763.025	1,92%	25,78
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	11 de 36	\$ 167.046	1,92%	25,78

Sigue al respald

Disfruta del beneficio exclusivo que tiene



Scotiabank COLPATRIA Claro

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE

NOVIEMBRE 2021

EXTRACTO TARJETA DE CRÉDITO

PÁGINA 1 DE 2

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$6.141.092	INMEDIATO	\$23.954.738	11/09/2021	15/10/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 24.076.196
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 422.452
+ Intereses de mora	\$ 63.631
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 23.954.738</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del periodo anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo periodo	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 128 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 6.045.262
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

\$700.000 ✓

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgos)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Carga a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
15/10/21	31017	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/10/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
01/10/21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	15 de 48	\$ 15.217.188	1,91%	25,61%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	15 de 36	\$ 675.888	1,91%	25,61%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	15 de 36	\$ 675.888	1,91%	25,61%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	15 de 36	\$ 351.813	1,91%	25,61%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	12 de 36	\$ 732.504	1,91%	25,61%
		REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	12 de 36	\$ 160.365	1,91%	25,61%

Sigue al respaldo



noviembre 2021

SCOTIABANK COLPATRIA

595 CALI UNICENTRO  
 Cajero 4970 Secuencial 1308  
 Jornada: NORMAL 02-11-2021 13:55:32  
 Núm. Contrato: 00010004000002952318  
 Titular: MARIA I PUENTES B  
 PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
 Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
 Valor Cheque: COL \$ 0,00  
 Valor Efectivo: COL \$ 700.000,00  
 VALOR TOTAL: COL \$ 700.000,00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costo Transacción: COL \$ 0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE

Noviembre 2021

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$6.494.395	INMEDIATO	\$23.728.590	16/10/2021	12/11/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones e intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 23.954.738
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 327.158
+ Intereses de mora	\$ 54.235
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 92.459
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 23.728.590</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 156 DÍAS
Cupo total	\$ 30.000.00
Cupo disponible	\$ 6.271.41
Cupo avances en efectivo	\$ 300.00
Cupo avances disponibles	\$ 300.00

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
12/ 11/ 21	3510	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/ 11/ 21			\$ 0	\$ 87.469	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
02/ 11/ 21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/ 08/ 20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	16 de 36	\$ 643.703	1,93%	25,90%
04/ 08/ 20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	16 de 36	\$ 643.703	1,93%	25,90%
04/ 08/ 20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	16 de 36	\$ 335.060	1,93%	25,90%
04/ 08/ 20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	16 de 48	\$ 14.756.062	1,93%	25,90%
16/ 06/ 20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	13 de 36	\$ 701.983	1,93%	25,90%
18/ 05/ 20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	13 de 36	\$ 153.684	1,93%	25,90%

Sigue al respald

JUEVES DE DELEITE

Paga la Tarjeta de

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4967 Secuencia: 1288  
 Jornada: NORMAL 03-12-2021 12:08:38  
 Núm. Contrato: 00010004000002952318  
 Titular: MARIA I PUENTES B  
 PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
 Nro Tarjeta: 4010870075523312  
 Valor Cheque: COL \$ 0,00  
 Valor Efectivo: COL \$ 700.000,00  
 VALOR TOTAL: COL \$ 700.000,00  
 ID Depositante: 31268284  
 Costo Transacción: COL \$ 0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA



CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
 MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
 CR 82 5 11  
 MAYAPAN  
 CALI - VALLE

ENERO 2022 ✓

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$6.894.468	INMEDIATO	\$23.549.212	13/11/2021	10/12/2021

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (periodo actual facturado)

Saldo anterior	\$ 23.728.590
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 321.689
+ Intereses de mora	\$ 59.371
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 139.562
- Pagos	\$ 700.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 23.549.212</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo periodo	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	MORA 156 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 6.450.788
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
10/12/21	192483	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
03/12/21		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 700.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
03/12/21			\$ 0	\$ 134.572	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/08/20			\$ 22.134.078	\$ 0	\$ 461.126	17 de 48	\$ 14.294.936	1,95%	26,18%
04/08/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	17 de 36	\$ 611.518	1,95%	26,18%
04/08/20	83506	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 603.108	\$ 0	\$ 16.753	17 de 36	\$ 318.307	1,95%	26,18%
04/08/20	532571	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 32.185	17 de 36	\$ 611.518	1,95%	26,18%
16/06/20	161310	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.098.753	\$ 0	\$ 30.521	14 de 36	\$ 671.462	1,95%	26,18%
18/05/20	414721	REDIFERIDO ALIVIO COVID19 K	\$ 1.158.663	\$ 0	\$ 6.681	14 de 36	\$ 147.003	1,95%	26,18%

Sigue al respaldo

Pago realizado por: MARIA ISABEL PUENTE BONILLA

Tienda virtual o recaudador: PAGOS ELECTRONICOS SCOTIABANK COLPATRIA

Nro. de factura: 22093989

Descripción del pago: TARJETA DE CREDITO VISA Y AMEX

Nro. de referencia: 31268734

Nro. de referencia 2: 401087 3312

Nro. de referencia 3: 186.86.52.134

Fecha y hora de la transacción: Martes 4 de Enero de 2022 08:31:18 AM

Nro. de comprobante: 0000012965

Valor pagado: \$ 900,000.00

Cuenta: \*\*\*\*\*1741

Bancolombia S.A.



CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE

Febrero 2022

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$23.177.673	INMEDIATO	\$23.177.673	11/12/2021	14/01/2022

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del período facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 23.549.212
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 270.549
+ Intereses de mora	\$ 79.901
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 178.011
- Pagos	\$ 900.000
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 23.177.673</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	CONGELADO 191 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 6.822.327
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
14/01/22	127504	3312 MARIA ISABEL PU SEGURO DE VIDA DEUDOR	\$ 0	\$ 4.990	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/01/22		PAGO SIN GASTO DE HONORARIO	\$ 0	\$ 900.000	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%
04/01/22			\$ 0	\$ 173.021	\$ 0	0 de 0	\$ 0	0,00%	0,00%

Sigue al respaldo

SCOTIABANK COLPATRIA  
595 CALI UNICENTRO  
Cajero: 4970 Secuencia: 5999  
Jornada: NORMAL 04-02-2022 14:00:33  
Núm. Contrato: 00010004000002952318  
Titular: MARIA I PUENTES B  
PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
Nro Tarjeta: \*\*\*\*43312  
Valor Cheque: COL \$ 0.00  
Valor Efectiva: COL \$ 700.000.00  
VALOR TOTAL: COL \$ 700.000.00  
ID. Depositante: 31268734  
Costo Transacción: COL \$ 0.00  
POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

CONTRATO No 00010004000002952318

NÚMERO DE TARJETA 4010870075523312

Señor(a):  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11  
MAYAPAN  
CALI - VALLE

MARZO 2022

Pago mínimo	Pague antes de	Pago total* (A la fecha de facturación)	Período Facturado	
			Desde	Hasta
\$22.612.245	INMEDIATO	\$22.612.245	15/01/2022	11/02/2022

\*El pago total equivale al saldo liquidado al último día del periodo facturado, éste valor podrá variar según usos, comisiones o intereses generados entre la fecha de corte y la fecha en que realice el pago.

DESCRIPCIÓN DEL PAGO TOTAL (período actual facturado)

Saldo anterior	\$ 22.612.245
+ Consumos	\$ 0
+ Intereses corrientes	\$ 0
+ Intereses de mora	\$ 0
+ Avances	\$ 0
+ Otros cargos	\$ 0
- Pagos	\$ 0
- Saldo a Favor del Cliente	\$ 0
<b>= PAGO TOTAL</b>	<b>\$ 22.612.245</b>

ESTADO DE TUS PUNTOS

Saldo del período anterior	0
+ Puntos ganados	0
- Puntos redimidos	0
- Puntos vencidos	0
<b>TOTAL PUNTOS DISPONIBLES*</b>	<b>0</b>
Puntos por vencer próximo período	0
Fecha de Vencimiento	

\*Consulta catálogo de puntos en [www.scotiabankcolpatria.com](http://www.scotiabankcolpatria.com)

ESTADO DE TU TARJETA

Estado	CONGELADO 190 DIAS
Cupo total	\$ 30.000.000
Cupo disponible	\$ 7.387.755
Cupo avances en efectivo	\$ 300.000
Cupo avances disponibles	\$ 300.000

Respetado cliente, le informamos que su obligación presenta mora. De acuerdo con la ley 1266 de 2008, si pasados 20 días calendario a partir de la fecha, continúa la mora, se realizará el reporte negativo ante las bases de datos (centrales de riesgo)

DETALLE DE TRANSACCIONES

Fecha (DD/MM/AA)	Número Comprobante	Descripción	Valor de transacción	Cargos y abonos	Cargo a Capital	Cuotas	Saldo pendiente por facturar	Tasa M.V	Tasa E.A
		RESUMEN PAGO MÍNIMO							
		SALDO EN MORA	\$ 22.612.245	←					
		(+) CUOTA CONSUMO MES	\$ 0						
		(+) INTERESES CORRIENTES	\$ 0						
		(+) INTERESES DE MORA	\$ 0						
		(+) CUOTA AVANCE MES	\$ 0						
		(+) OTROS CARGOS	\$ 0						
		(+) CUOTA DIFERIDO ANTERIORES	\$ 0						
		(-) PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	\$ 0						
		<b>TOTAL PAGO MÍNIMO</b>	<b>\$ 22.612.245</b>	←					

Sigue al respaldo

¿Necesitas efectivo al

SCOTIABANK COLPATRIA  
595 CALI UNICENTRO  
Cajero: 4962 Secuencia: 6303  
Jornada: NORMAL 02-03-2022 12:26:02  
Núm. Contrato: 00010004000002952318  
Titular: MARIA I PUENTES B  
PAGO TARJETA DE CREDITO VISA  
Nro Tarjeta: \*\*\*\*\*3312  
Valor Cheque: COL\$0.00  
Valor Efectivo: COL\$700,000.00  
VALOR TOTAL: COL\$700,000.00  
ID. Depositante: 31268734  
Costo Transacción: COL\$0.00  
POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

Ⓢ Pagos feb 2022 \$700,000 = (no los registra) → abonaron de los \$700,000 ⇒ \$565.428

\$23.177.673



Noviembre 2021

**Estimado Cliente:** ext 965/ 7778  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 706/ 789

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

8.585.848,00

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
11.11.2021	72	17	55	7	8	44.505.782,72	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 199 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 11.10.2021 Y EL 11.11.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	417.826,53
INTERESES CORRIENTES	57.959,77
INTERESES DE MORA	130.986,97
SEGUROS	224.518,73
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	3.673.458,39
INTERESES CORRIENTES	3.873.775,69
INTERESES DE MORA	356.202,29
SEGUROS	682.411,63
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>8.585.848,00</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI, UNICENTRO  
 Cajero: 4961 Secuencia: 3866  
 Jornada: NORMAL 26-11-2021 12:59:57  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costa Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

ESTADO DE CUENTA

VEHICULO SERV PUBLICO No.

403259000970



Diciembre 2021

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

**Estimado Cliente:** ext 876/ 7259  
**MARIA ISABEL PUENTE BONILLA**  
**CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN**  
**CALI-MAYAPAN**

CALI\_NO-ZONA 637/ 716

TOTAL A PAGAR

8.846.405,55

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
10.12.2021	72	18	54	8	9	44.289.635,20	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 230 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.11.2021 Y EL 10.12.2021

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	251.482,95
INTERESES CORRIENTES	560.799,50
INTERESES DE MORA	19.009,55
SEGUROS	0,00
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
<b>TOTAL PAGADO</b>	<b>950.000,00</b>

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	3.914.984,17
INTERESES CORRIENTES	3.708.676,10
INTERESES DE MORA	470.073,48
SEGUROS	752.671,80
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
<b>TOTAL A PAGAR</b>	<b>8.846.405,55</b>

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4970 Secuencia: 0474  
 Jornada: NORMAL 28-12-2021 10:58:36  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0,00  
 Valor Efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

ESTADO DE CUENTA

VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970



ENERO 2022

Estimado Cliente: ext 1005/ 8215  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603 MAYAPAN  
CALI-MAYAPAN

CALI\_NO-ZONA 728/ 806

FECHA LÍMITE DE PAGO

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

9.110.274,23

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
11.01.2022	72	19	53	8	9	44.059.201,88	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 230 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 11.12.2021 Y EL 11.01.2022

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	183.641,32
INTERESES CORRIENTES	274.765,52
INTERESES DE MORA	148.522,49
SEGUROS	224.362,67
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	4.214.544,09
INTERESES CORRIENTES	3.839.417,98
INTERESES DE MORA	456.821,80
SEGUROS	599.490,36
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
TOTAL A PAGAR	9.110.274,23

SCOTIABANK COLPATRIA

595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4964 Secuencia: 9300  
 Jornada: NORMAL 27-01-2022 11:59:09  
 Número de Cuenta: \*\*\*\*\*0970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor Cheque COL\$0.00  
 Valor Efectivo COL\$950.000.00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000.00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costo Transacción: COL\$0.00

POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA INFORMACION IMPRESA ES CORRECTA

ESTADO DE CUENTA

VEHICULO SERV PUBLICO No. 403259000970



Febrero 2022

FECHA LÍMITE DE PAGO

Estimado Cliente: ext 878/ 7155  
MARIA ISABEL PUENTE BONILLA  
CR 82 5 11 ED QUISQUEYA AP 603  
CALI-

DÍA	MES	AÑO
**	INMEDIATO	**

TOTAL A PAGAR

9.381.533,21

CALI\_NO-ZONA 635/ 709

Fecha de corte	Plazo total en meses	Altura de cuota	Cuotas pendientes de pago	Cuotas en mora	Cuotas a pagar	Saldo total a la fecha de corte	Tasa de interés
10.02.2022	72	20	52	8	9	43.816.349,88	14,57 %E.A.

SU CREDITO PRESENTA MORA DE 227 DIAS

DISTRIBUCION DE PAGOS EFECTUADOS ENTRE EL 10.01.2022 Y EL 10.02.2022

CONCEPTO	VALOR
ABONO CAPITAL	448.831,79
INTERESES CORRIENTES	330.286,23
INTERESES DE MORA	15.175,82
SEGUROS	36.998,16
PRIMA DESEMPLEO SEGUROS COLPAT	0,00
- PAGO SINIESTRO DESEMPLEO	0,00
OTROS	0,00
HONORARIOS	118.708,00
TOTAL PAGADO	950.000,00

DISTRIBUCIÓN DE LA(S) CUOTA(S) A PAGAR EN ESTE MES

CONCEPTO	VALOR

SCOTIABANK COLPATRIA  
 595 CALI UNICENTRO  
 Cajero: 4968 Secuencia: 1834  
 Jornada: NORMAL 26-02-2022 10:15:40  
 Número de Cuenta: 0000000000000970  
 Titular: MARIA ISABEL PUENTE  
 PAGO REGULAR DE PRESTAMO  
 Valor cheque COL\$0,00  
 Valor efectivo COL\$950.000,00  
 VALOR TOTAL COL\$950.000,00  
 ID. Depositante: 31268734  
 Costo Transacción: COL\$0,00  
 POR FAVOR VERIFIQUE QUE LA  
 INFORMACIÓN IMPRESA ES CORRECTA